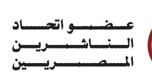
# السلوك والعمل









رقم الإيداع

١٤٣٨/١٤٤٠

ترقيم دولي

978-603-02-3032-7




**السلوك والعمل**

# حقوق الطبع محفوظة

**الطبعة الأولى ١٤٣٨هـ - ٢٠١٧ م**


ح صالح على المنسلح، ١٤٣٨هـ

فهرسة مكتبة الملك فهد الوطنية أثناء النشر

المنسلح، صالح على

السلوك والعمل، / صالح على المنسلح ـ الرياض، ١٤٣٨هـ

١٥١ص؛ ١٧×٢٤ سم

ردمك: ٧ - ٣٠٣٢ - ٠٢ - ٦٠٣ - ٩٧٨

١ - السلوك (علم نفس) أ. العنوان

ديوي ١٥٠ ١٤٣٨/١٤٤٠

رقم الإيداع: ١٤٣٨/١٤٤٠

ردمك: ٧ - ٣٠٣٢ - ٠٢ - ٦٠٣ - ٩٧٨





٢٠ ش عبد العزيز عيسى، المنطقة التاسعة، الحي الثامن

مدينة نصر، القاهرة، جمهورية مصر العربية

تليفون: ٠٢ ٢٤٧٠٩٢٦٩ محمول : ٠١٠٦٢٢٧٦٢٠٨

فاكس: ٠٢ ٢٤٧١٤٨٠١ خدمة عملاء: ٠١١١٨٠٠٦٠٦٠

*www.dar-alyousr.com*

*Email :alyousr@gmail.com*

*info@dar-alyousr.com*

# السلوك و العمل

تأليف

أبي ياسر صالح بن علي المنسلح





(لَوْ تَوَكَّلَ الْعَبْدُ عَلَى اللهِ حَقَّ تَوَكُّلِهِ فِي إِزَالَةِ جَبَلٍ عَنْ مَكَانِهِ- وَكَانَ مَأْمُورًا بِإِزَالَتِهِ- لَأَزَالَه)

الإمام ابن القيم رَحِمَهُ ٱللَّهُ

# محتويات الكتاب




مقدمة

تمهيد

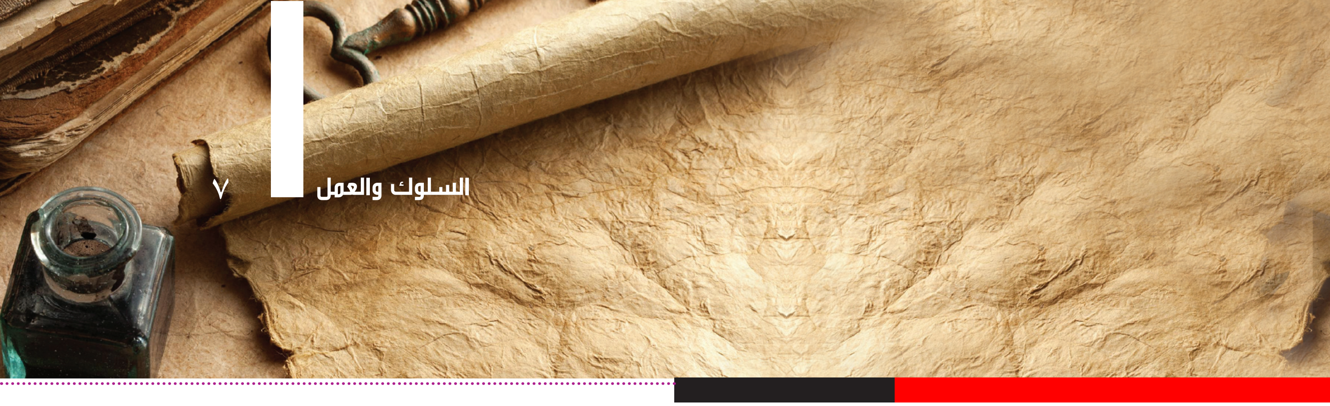
الوحدة الأولى
السلوك والعوامل المؤثرة عليه

الوحدة الثانية
الشخصية

الوحدة الثالثة
مخرجات السلوك

الوحدة الرابعة
العمل والسلوك الإنساني

الوحدة الخامسة
الوقت وارتباطه بالسلوك




## مقدمة:

الحمد لله الذي علَّم بالقلم، علَّم الإنسان ما لم يعلم، وأشهد أن لا إله إلا الله، وسع كل شيء علمًا، وأُصَلِّي وأُسَلِّم على مُعلِّم البشرية ﷺ، ما من خير إلا ودَلَّ الأمة عليه، وما من شر إلا وحَذَّر الأمة منه؛ فصلوات ربي وسلامه عليه، وعلى آله وأصحابه، ومن استنَّ بسنته إلى يوم الدين.

**أما بعد:** فقد يسَّر الله جل وعلا أن قمت بتدريس مادة السلوك الوظيفي في الكلية التقنية ببُرَيْدَةَ، وقد جمعت وقتئذ مادةً هي أسُّ هذا الكتاب.

وقد أشار عليَّ مَن أثق بعلمه ورأيه؛ أن أطوِّر تلك المادة وأجعلها في مؤلَّف.

وقد استخرت الله في هذا العمل، وها هو بين يديك، وأسميته:

### (السلوك والعمل)

وأعني بذلك: السلوك الإنساني عامة، وسلوك الإنسان في بيئة العمل خاصة.

### خطة الكتاب:

جعلته في تمهيد وخمس وحدات:

### الوحدة الأولى: السلوك والعوامل المؤثرة عليه، وفيها:

١- معنى السلوك.
٢-أنواع السلوك.
٣- خصائص السلوك الإنساني.
٤- أهداف علم السلوك.
٥- فوائد دراسة علم السلوك.
٦- المؤثرات على السلوك الإنساني.

**الوحدة الثانية: الشخصية، ومنها:**

١- تمهيد. ٢- مكونات الشخصية.

٣- أنماط الشخصية. ٤- مؤثرات على الشخصية.

٥- بناء الشخصية وتكاملها.

**الوحدة الثالثة: مخرجات السلوك، وفيها:**

١- التعامل البنَّاء مع الآخرين.

٢- التواصل من خلال الاتصال والإنصات.

**الوحدة الرابعة: العمل والسلوك الإنساني، وفيها:**

١- مفهوم العمل في السلوك الإنساني. ٢- إرشادات للباحث عن العمل.

٣- السيرة الذاتية. ٤- المقابلة الشخصية.

٣- إرشادات للحاصل على الوظيفة.

**الوحدة الخامسة: الوقت والفوضى وارتباطهما بالسلوك، وفيها:**

١- أهمية الوقت في سلوك الأفراد. ٢- طرق تطويع الوقت.

٣- معوقات تتسبب في إهدار الوقت. ٤- عوامل عامة تساعد على حفظ الوقت.

٥- قيمة المحافظة على الوقت وحسن إدارته.

٦- التعامل الأمثل مع الوقت.

- **وبعد ذلك ذَيَّلت الكتاب بملحق عن بعض أنظمة الخدمة المدنية، ونظام العمل في المملكة العربية السعودية.**

**ثم ختمت ذلك بخاتمة الكتاب.**

وأسأل الله بمنِّه وكرمه أن يجعل هذا العمل خالصًا لوجهه، وأن أجده في حسناتي يوم ألقى ربي، وأنا أحوج ما أكون إلى الحسنة الواحدة.

وإنني أرجو من قارئ الكتاب أن يتصدَّق عليَّ بما يرى من خطأ دونتُه مجتهدًا؛ فإن الله يجزي المتصدقين، وإني شاكر كل من ساهم معي في إخراج هذا الكتاب، وأسأل الله أن يصلح نيته وذريته، وأن يبارك له في عمله وماله ونفسه وولده. وصلى الله وسلم على خير العاملين محمد بن عبدالله وعلى آله وصحبه أجمعين.

أبي ياسر صالح بن علي المنسلح

**مكة المكرمة**

**رجب ١٤٣٧هـ**




## تمهيد:

**لماذا نتحدّث عن السلوك بشكل عام وبالوظيفة بشكل خاص؟**

### أولًا: نتحدّث عن السلوك لأننا:

- بحاجة لفهم أنفسنا.
- بحاجة إلى تفسير سلوكيات الأفراد الذين نتعامل معهم وفهمهم.

- **بحاجة لجواب أسئلة مُلِحَّة، مثل:**
  - لماذا يتصرف إنسان ما بهذه الطريقة دون غيرها؟
  - لماذا يرتشي بعض الموظفين ويتعفَّف آخرون؟
  - لماذا يتسيَّب موظف رغم الحوافز المادية والمعنوية، على حين ينضبط آخر دون حوافز؟
  - لماذا يستخدم هذا الموظف مقدَّرات الوظيفة لمصالحه الشخصية، بينما يضحي موظف آخر من راتبه للنهوض بوظيفته ومؤسسته؟
  - ولماذا يتعامل رئيس العمل في عمله بهذا الشكل؟
  - ولماذا لا ينفِّذ المرؤوسون توجيهات وتعليمات رؤسائهم في العمل؟

**ثانيًا: نتحدث عن السلوك الإنساني في العمل؛** لأن حلقات السلوك الإنساني ومنه الأداء الحضاري تبدأ في النفوس، أي: بحلقة الفكرة ثم حلقة الإرادة ثم تبرز منها الحلقة الثالثة حلقة الممارسة والإنجاز المحسوس.

فإذا أصاب الخلل أو ضرب العطب الحلقة الأولى امتدت آثار الخلل إلى الحلقتين التاليتين، وأفرزت مضاعفاتها في البطالة والعطالة والعجز والتخلف، وهذا ما يشير إليه قوله سبحانه وتعالى: ﴿ذَٰلِكَ بِأَنَّ ٱللَّهَ لَمۡ يَكُ مُغَيِّرٗا نِّعۡمَةً أَنۡعَمَهَا عَلَىٰ قَوۡمٍ حَتَّىٰ يُغَيِّرُواْ مَا بِأَنفُسِهِمۡ وَأَنَّ ٱللَّهَ سَمِيعٌ عَلِيمٌ﴾[الأنفال: ٥٣].

**ثالثًا: دراسة السلوك والعمل للأفراد يساعدنا على:**

- **فهم وتفسير كل ما يدور ويحدث حولنا، وبخاصة في مجال منظمات الأعمال التي نعمل فيها، حيث تزداد حاجة الرؤساء والزملاء والمرؤوسين إلى فهم بعضهم البعض.**
- وهذا الفهم سوف ينعكس إيجابيًّا وبدرجة كبيرة على أداء العاملين؛ ومِن ثَمَّ يعود بالنفع على المنظمة وعلى المجتمع والدولة.



## رابعًا: نتحدث عن السلوك في العمل الوظيفي لأن:

- من المهم لكل إداري وممارس، دراسته والتعرف عليه مهما كان نوع التنظيم أو المستوى الإداري الذي يعمل فيه.
- هناك ضرورة لاهتمام الإدارة بالعنصر البشري؛ من أجل تحقيق التعاون بين الأفراد العاملين في المنظمات المختلفة.
- العنصر البشري هو أحد أهم عناصر الإنتاج في أي منظمة، ويساهم في تحديد درجة جودة وكفاءة مستوى السلعة أو الخدمة التي تقدمها هذه المنظمة.





الوحدة الأولى

# السلوك
# والعوامل المؤثرة عليه

- أنواع السلوك.
- خصائص السلوك الإنساني.
- أهداف علم السلوك.
- فوائد دراسة علم السلوك.
- المؤثرات على السلوك الإنساني.

# أهداف الوحدة الأولى

١ التعرف على ماهية السلوك الإنساني، والوظيفي، وأنواعه، وخصائص كل نوع.

٢ الوقوف على أهداف دراسة السلوك الإنساني، والوظيفي.

٣ تزويد المتدربين بأهمية دراسة السلوك الإنساني، والوظيفي، في المجال العلمي.

٤ تدريب المتدربين على كيفية تحليل وتشخيص سلوك الموظف داخل المنظمة.

٥ تدريب المتدربين على مبادئ ومفاهيم السلوك الإنساني، والوظيفي، التي ينبغي تطبيقها.

## معنى السلوك:

### السلوك لغة:

مصدر سلك، يقال: سلك طريقًا، وسلك المكان يسلكه سلوكًا، وسلَّكه غيرَه[(١)].

### السلوك في الاصطلاح:

سيرة الإنسان ومذهبه واتجاهه، يُقَال: فلَان حسن السلوك، أو سيئ السلوك.

و(في علم النَّفس): الاستجابة الكلية التي يبديها كائن حي إزاء أي موقف يواجهه.

و(المسلك): الطريق، ويقال لعلم السلوك: علم الأخلاق[(٢)].

### ما السلوك الذي نعنيه؟ السلوك الذي نعنيه:

- **هو**: «كل نشاط يصدر عن الكائن الحي؛ سواء كان ظاهرًا كالحركة والكلام، أو باطنًا كالتفكير والانفعال»[(٣)].
- وهو: «**سلسلة من الاختيارات يقوم بها الفرد من بين استجابات ممكنة،عند تنقُّل الفرد من موقف إلى آخر**»[(٤)].
- أو هو: «مجموعة من الأفعال والتصرفات والتغيرات، وغير ذلك من الأنشطة التي

---

(١) لسان العرب، ط دار المعارف، (٣/ ٢٠٧٣).

(٢) راجع: المعجم الوسيط، (١/ ٤٤٥).

(٣) تعديل السلوك الإنساني في التربية الإسلامية، عماد عبد الله الشريفين، رسالة ماجستير غير مطبوعة- جامعة اليرموك، وأسس التربية الإسلامية في السنة النبوية، عبد الحميد الصيد الزنتاني.

(٤) السلوك التنظيمي في إدارة المؤسسات التعليمية، فاروق عبده، عبد المجيد، السيد محمد، (ص ٢٩، ٣٠).

يمارسها الإنسان داخل البيئة التي يعيش فيها، بقصد تحقيق حاجاته ورغباته»[١].

- بل هو: قرار يتخذه الفرد.

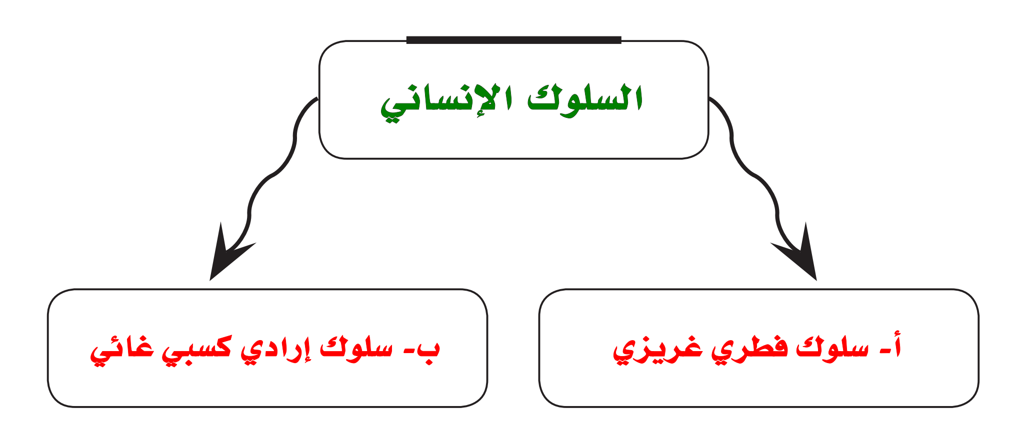
❀❀❀

(١) السلوك الإداري، د. سعود بن محمد النمر، (ص ١٢).






## أنواع السلوك:




### أ- سلوك فطري غريزي:

بكاء الطفل للتعبير عن حاجته نوع من السلوك الفطري، وحركة القلب والمعدة وطلب الحيوان للمأوى والأكل نوع من السلوك، وهي بمجموعها سلوكيات غريزية فطرية، فطر الله عليها الكائنات الحية لحاجتها إليها في صلاحها وبقائها.

### ب- سلوك إرادي كسبي غائي:

وهذا النوع مما اختص به الإنسان، وتميز به عن سائر الكائنات، فبحْث الإنسان عن مصدر للرزق نوع من السلوك، لكنه كسبي غائي، وهذا النوع من السلوك هو السلوك المكتسب المتعلَّم، ويتفاضل الناس بقدر تمييزهم بين السلوك الحسن والسلوك السيئ، وتَمَثُّلهم للسلوك الحسن، وابتعادهم عن السلوك السيئ، وهذا النوع من السلوك هو موضوع هذا الباب من هذا الكتاب.

## خصائص السلوك الإنساني:



**السلوك الإنساني له خصائص يتميز بها عن غيره منها:**

### أولًا: سلوك مسبَّب:

**بمعنى**: أن وراءه أسبابًا ومؤثرات تؤدى إلى ظهوره:

- **سبب ومؤثر داخلي**، مثل: العطش يدفع لطلب الماء.
- **سبب ومؤثر خارجي، مثل: معايير المجتمع التي يتقيد بها من يطلب احترام الناس**[(١)].
- **قد يكون السبب والمؤثر عقديًا أو بيئيًا عرفيًا، أو على حسب نظرة الفرد للوجود.**

**مثال**: «**فرويد**»:

يفترض فرويد وجود غريزتين ينطوي فيهما كل ما يصدر عن الإنسان من سلوك، وهما: غريزة الحياة، وغريزة الموت.

- غريزة الحياة تتضمن مفهوم اللبيدو[(٢)]، وجزءًا من غريزة حفظ الذات.
- **أما غريزة الموت فتمثل نظرية العدوان والهدم، موجهة أساسًا إلى الذات، ثم تنتقل إلى الآخرين.**

**تأمَّل معي:**

الإنسان- حسب نظرة فرويد- أشبه بحيوان، بل أقل منه رتبة!!

---

(١) مهارات إدارة السلوك الإنساني، متطلبات التحديق المستمر للسلوك، محمد عبد الغني حسن، (ص ٥٤).

(٢) اللبيدو Libido: طاقة جنسية أو جوع جنسي، وهي نظرية تعتمد على أساس التكوين البيولوجي للإنسان الذي تعتبره حيوانًا بشريًا، فهو يرى أن كل ما نصرح بحبه أو حب القيام به في أحاديثنا الدارجة يقع ضمن دائرة الدافع الجنسي، فالجنس عنده هو النشاط الذي يستهدف اللذة، وهو يلازم الفرد منذ مولده؛ إذ يصبح الأداة الرئيسة التي تربط الطفل بالعالم الخارجي في استجابته لمنبهاته.




## ثانيًا: سلوك غائي [(١)] هادف:

**السلوك الإنساني الغائي الهادف معناه:**

- **سلوك الإنسان لتحقيق رؤيته.**
- سلوك الحيوان الغريزي الذي هو بلا رؤية.
- فالسلوك الإنساني لا بد أن يكون من أجل تحقيق احتياجات وهدف ما.
- يوجه الفرد استجابته لتحقيق الهدف من خلال سلوكه لإشباع الحاجة المطلوبة.
- ليس بالضرورة أن يكون كل إنسان مدركًا لهدفه واحتياجاته بوضوح، أو أن تكون معروفة لديه، فقد لا يعرف ما يريد، حيث يتحرك لإشباع حاجة بداخله.

في الحديث: «أَحَبُّ الْأَسْمَاءِ إِلَى اللَّهِ: عَبْدُ اللهِ، وَعَبْدُ الرَّحْمَنِ، وَأَصْدَقُهَا حَارِثٌ، وَهَمَّامٌ»[(٢)].

- **والحارث:** هو الكاسب العامل، والهمَّام: هو الكثير الهم، وهو مبدأ الإرادة[(٣)]، والعبد في حرث الدنيا أو حرث الآخرة، ولا يزال يَهُمُّ بالشيء بعد الشيء[(٤)].
- وقد بيَّن الله جل وعلا أن سلوك الحيوانات بدافع الغريزة، قال جل وعلا: ﴿ وَأَوْحَىٰ رَبُّكَ إِلَى ٱلنَّحْلِ أَنِ ٱتَّخِذِى مِنَ ٱلْجِبَالِ بُيُوتًا وَمِنَ ٱلشَّجَرِ وَمِمَّا يَعْرِشُونَ ﴾ [النحل: ٦٨].

---

(١) الغائية Teleology اصطلاحًا: دليل أساسي من أدلة إثبات الألوهية بوجه خاص، والدين بوجه عام، يسميه الفلاسفة الغربيون دليلَ العلة الغائية، والفلاسفة المسلمون يسمونه دليلَ الحكمة، ودليل النظام.

وللقرآن الكريم عناية خاصة بلفت أنظار العقول إليه، وبعضهم يسميه: «دليل القرآن»؛ إذ كثير من آياته الكريمات تدور حوله، ويعني الدليل الغائي أن النظر في تركيب العالم يقتضي تحقيق حكمة أو غاية يعمل من أجلها الكون، كما يقتضي إثبات صانع حكيم مدبر لهذا النظام. راجع موسوعة المفاهيم الإسلامية العامة.

(٢) أخرجه أحمد (١٩٠٣٢)، وأبو داود (٤٩٥٠)، والنسائي (٣٥٦٥)، وحسنه الألباني بشواهده في صحيح الترغيب والترهيب (١٩٧٧).

(٣) كما يقول ابن تيمية في كتاب الإيمان (ص٣٩).

(٤) فتح الباري، لابن حجر (١٠/ ٥٧٨).

### ثالثًا: السلوك الإنساني، سلوك (مرن Flexible Behavior):

سلوك متنوع يظهر في صور متعددة، يمكِّن صاحبه من التكيُّف.

- يختلف حسب المواقف طبقًا للمقومات الشخصية والعوامل المحيطة بها.
- يقبل التعديل والتغيير والتطوير

**من الأحسن للأسوأ، والعكس:**

في الحديث: «مَا مِنْ مَوْلُودٍ إِلَّا يُولَدُ عَلَى الفِطْرَةِ، فَأَبَوَاهُ يُهَوِّدَانِهِ أَوْ يُنَصِّرَانِه، أَوْ يُمَجِّسَانِهِ»[(١)].

**ومن الأسوأ للأحسن:**

**في الحديث:** «وَمَنْ يَسْتَعْفِفْ يُعِفَّهُ اللَّهُ، وَمَنْ يَسْتَغْنِ يُغْنِهِ اللَّهُ، وَمَنْ يَصْبِرْ يُصَبِّرْهُ اللَّهُ»[(٢)].

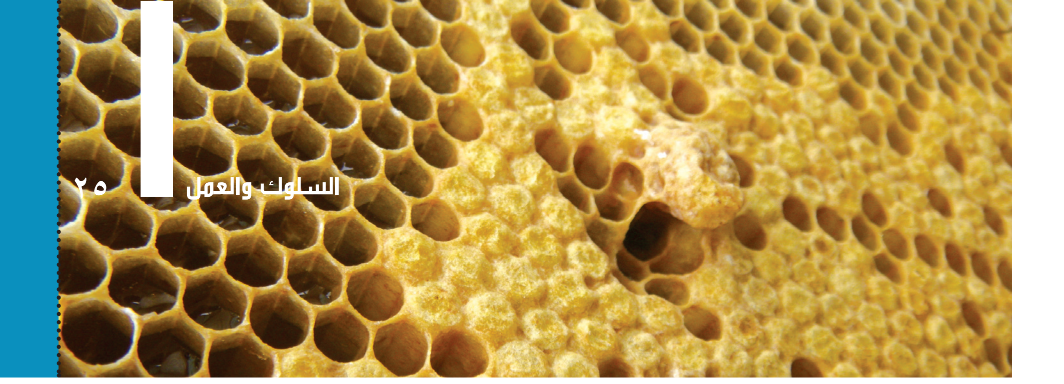
أي: من يعف عن السؤال يُعِنْه اللّه على ذلك، ويرزقه من حيث لا يحتسب، قال أبو زيد: «العفَّة ترك كل قبيح»[(٣)]، وجاء في فيض الباري: «ومن يتكلف العِفَّة، جعلها اللّهُ له مَلَكَة»[(٤)].

ووجه الدلالة أن اللّه جل وعلا أنكر على الكفار احتجاجهم بالتسيير القدري على كفرهم وشركهم.

وقال عليه الصلاة والسلام: «إِنَّمَا بُعِثْتُ لِأُتَمِّمَ مَكَارِمَ الْأَخْلَاقِ»، وفي رواية «صَالِحَ الْأَخْلَاقِ»[(٥)].

---

(١) أخرجه البخاري (١٣٥٩)، ومسلم (٢٦٥٨).
(٢) أخرجه البخاري (١٤٠٠)، ومسلم (١٠٥٣).
(٣) مطالع الأنوار على صحاح الآثار، لابن قرقول (٥/ ٢٦).
(٤) فيض الباري على صحيح البخاري، لمحمد أنور شاه الكشميري (٣/ ١٠٦).
(٥) أخرجه أحمد (٨٩٥٢)، والبخاري في الأدب المفرد، (٢٧٣)، وابن سعد في الطبقات (١ / ١٩٢)، والحاكم (٤٢٢١)، وقال الألباني في سلسلة الأحاديث الصحيحة (١/ ١١٢): حديث صحيح.




## رابعًا: سلوك قابل للتأثر :Behavior vulnerable

- السلوك الإنساني سلوك قابل للتأثر، سواء كان التأثر بالتعليم أو العادة.
- والعادة أقوى مؤثر في السلوك؛ فلا تسمح للسلوك السيئ بالتسلل إليك، وابعد نفسك عنه.
- تعلُّم السلوك الحسن والتخلُّق به، وممارستُه يحوله إلى عادة[١].
- السلوك السيئ قيد؛ فحطِّمه.

في الحديث: «الْخَيْرُ عَادَةٌ، وَالشَّرُّ لَجَاجَةٌ»[٢].

**معناه:** من العادة، وهي مشتقة من العود إلى الشيء مرة بعد أخرى، حتى يسهل عليه فعل الخير والصلاح[٣].

وفي الحديث: «إِنَّمَا الْعِلْمُ بِالتَّعَلُّمِ، وَالْحِلْمُ بِالتَّحَلُّمِ، وَمَنْ يَتَحَرَّ الْخَيْرَ يُعْطَهُ، وَمَنْ يَتَّقِ الشَّرَّ يُوقَهُ»[٤].

❀❀❀

(١) انظر:أفعال الرسول ﷺ ودلالتها على الأحكام الشرعية، لمحمد الأشقر، وكتاب الفتح الرباني من فتاوى الإمام الشوكاني، محمد بن علي الشوكاني، وتفسير القرطبي.
(٢) أخرجه ابن ماجه (٢٢١)، وابن حبان (٣١٠)، والبيهقي في الشعب (٨٢٩٤)، وقال الألباني في صحيح الجامع (٣٣٤٨): حسن.
(٣) فيض القدير (٣/ ٤٩٠).
(٤) أخرجه الطبراني في الأوسط (٢٦٦٣)، وأبو نعيم في الحلية (٥/١٧٤)، وابن عساكر في تاريخ دمشق (١٨/٩٩)، والخطيب في تاريخ بغداد (٩/٢٧)، وقال الألباني في صحيح الجامع (٢٣٢٨): (حسن).

## أهداف علم السلوك:

**علم السلوك الذي جاءت به النبوات له ثلاثة أهداف رئيسة، هي:**

### الهدف الأول: عبادة الله وحده لا شريك له:

- الْعِبَادَةُ هِيَ: «اسْمٌ جَامِعٌ لِكُلِّ مَا يُحِبُّهُ اللهُ وَيَرْضَاهُ: مِنَ الْأَقْوَالِ، وَالْأَعْمَالِ الْبَاطِنَةِ وَالظَّاهِرَةِ»[(١)].

فالصلاة والزكاة والصيام والحج، وصدق الحديث، وأداء الأمانة، وبر الوالدين، وصلة الأرحام، والوفاء بالعهود، والإحسان إلى الجار واليتيم والمسكين وابن السبيل، والمملوك من الآدميين والبهائم، والدعاءُ، والذكر والقراءة، وأمثال ذلك من العبادة، وبها أرسل جميع الرسل، كما قال تعالى: ﴿وَلَقَدْ بَعَثْنَا فِي كُلِّ أُمَّةٍ رَّسُولًا أَنِ اعْبُدُوا اللَّهَ وَاجْتَنِبُوا الطَّاغُوتَ﴾ [النحل: ٣٦].

- **العبادة شاملة لجميع نواحي الحياة وتصرفات الإنسان.**
- **فكما يتعبد الإنسانُ ربَّه بإقامة الصلاة على الوجه المأمور به، فهو أيضًا يتعبد ربه سعيًا لرزقه؛ طالبًا الحلال، متجنبًا الحرام، لا يسرق ولا يَغُش، ولا يمتهن مهنة أو وظيفة يفسد بها دينه، أو يتخلى بها عن سلوكه القويم؛ متذرعًا بطلب الرزق، فرزقُه آتيه لا محالة.**

---

(١) مجموع الفتاوى، لابن تيمية، (١٠/١٤٩).

**وفي الحديث:** «إِنَّ رَوْحَ الْقُدُسِ[(١)] نَفَثَ[(٢)] فِي رُوعِي[(٣)] أَنَّ نَفْسًا لَنْ تَمُوتَ حَتَّى تَسْتَكْمِلَ أَجَلَهَا وَتَسْتَوْعِبَ رِزْقَهَا؛ فَأَجْمِلُوا فِي الطَّلَبِ، وَلَا يَحْمِلَنَّ أَحَدَكُمُ اسْتِبْطَاءُ الرِّزْقِ أَنْ يَطْلُبَهُ بِمَعْصِيَةٍ؛ فَإِنَّ اللَّهَ لَا يُنَالُ مَا عِنْدَهُ إِلَّا بِطَاعَتِهِ»[(٤)].

**وفي الحديث:** «لَوْ فَرَّ أَحَدُكُمْ مِنْ رِزْقِهِ لَأَدْرَكَهُ كَمَا يُدْرِكُهُ الْمَوْتُ»[(٥)].

والوظيفة الخالية من الحرام من مواطن طلب الرزق؛ فالاهتمام بها وأداؤها على الوجه الأكمل سلوك عبادي حضاري، وإهمالها سلوك مشين، وفيه معصية لرب العالمين.

- الوظيفة أمانة فلا تضيعها بالتفريط، فهي سلوك وعمل.
- لا تضيع فرصة أنك في وظيفة، وابذل جهدك في أدائها على وجهها الأكمل.

**كَمْ فُرْصَةٍ تُرِكَتْ فَصَارَتْ غُصَّةً ... تَشْجَى بِطُولِ تَلَهُّفٍ وتَنَدُّمِ.**

- لا تشقَّ على نفسك مشقَّةً مُهلكةً، فتضيِّع دنياك وآخرتك.

## الهدف الثاني: الإحسان إلى الناس:

- وهو أمر من الله لعباده المؤمنين، قال تعالى: ﴿إِنَّ ٱللَّهَ يَأۡمُرُ بِٱلۡعَدۡلِ وَٱلۡإِحۡسَٰنِ وَإِيتَآيِٕ ذِي ٱلۡقُرۡبَىٰ وَيَنۡهَىٰ عَنِ ٱلۡفَحۡشَآءِ وَٱلۡمُنكَرِ وَٱلۡبَغۡيِۚ يَعِظُكُمۡ لَعَلَّكُمۡ تَذَكَّرُونَ﴾ [النحل: ٩٠]، وقال تعالى: ﴿وَقُل لِّعِبَادِي يَقُولُواْ ٱلَّتِي هِيَ أَحۡسَنُ﴾ [الإسراء: ٥٣].
- وقال ﷺ: «لَا يُؤْمِنُ أَحَدُكُمْ، حَتَّى يُحِبَّ لِأَخِيهِ مَا يُحِبُّ لِنَفْسِهِ»[(٦)].

وقال الشاعر:

**أحسِنْ إلى النَّاسِ تَستعبِدْ قُلوبَهُم ... فطالَما استعبدَ الإنسانَ إحسانُ**

---

(١) روح القدس: هو جبريل.
(٢) نفث: ألقى وأوحى، من النَّفث، وهو شبيه النفخ.
(٣) في روعي، بضم الراء: أي: القلب، أو موضع الفزع منه، أو سودائه، أو الذهن أو العقل.
(٤) أخرجه أبو نعيم في الحلية (١٠/٢٧)، وقال الألبانيفي صحيح الجامع(٢٠٨٥): صحيح.
(٥) أخرجه الطبراني في الأوسط (٤٤٤٤)، والصغير (٦١١)، وقال الألباني في صحيح الترغيب والترهيب(١٧٠٤): حسن لغيره.
(٦) أخرجه البخاري (١٣)، ومسلم (٤٥).




**الإحسان شامل لكل ما يحيط بالإنسان، وليس لأخيه فقط:**

- وقال ﷺ:«دَخَلَتِ امْرَأَةٌ النَّارَ فِي هِرَّةٍ رَبَطَتْهَا، فَلَمْ تُطْعِمْهَا، وَلَمْ تَدَعْهَا تَأْكُلُ مِنْ خَشَاشِ الأَرْضِ»(١).
- وقال ﷺ: «مَنْ قَطَعَ سِدْرَةً صَوَّبَ اللَّهُ رَأْسَهُ فِي النَّارِ»(٢).

قال أبو داود: «يعني: من قطع سِدْرَة في فَلاَةٍ، يستظل بها ابن السبيل والبهائم عبثًا وظلمًا بغير حق يكون له فيها، صَوَّب الله رأسَه في النار»(٣).

- وقال ﷺ: «اتَّقُوا اللاَّعِنَيْنِ» قَالُوا: وَمَا اللاَّعِنَانِ يَا رَسُولَ اللَّهِ؟ قَالَ: «الذي يَتَخَلَّى فِي طَرِيقِ النَّاسِ أَوْ ظِلِّهِمْ»(٤).
- «بَيْنَمَا رَجُلٌ يَمْشِي بِطَرِيقٍ وَجَدَ غُصْنَ شَوْكٍ عَلَى الطَّرِيقِ فَأَخَّرَهُ، فَشَكَرَ اللَّهُ لَهُ فَغَفَرَ لَهُ»(٥).

## الهدف الثالث: التحلِّي بالخلق الفاضل:

- يقول ربنا- سبحانه- واصفًا معلِّم البشرية الخلق والسلوك الحسن ﷺ: ﴿وَإِنَّكَ لَعَلَى خُلُقٍ عَظِيمٍ﴾[القلم: ٤].
- ويقول من لا ينطق عن الهوى:«الْبِرُّ حُسْنُ الْخُلُقِ، وَالْإِثْمُ مَا حَاكَ فِي نَفْسِكَ، وَكَرِهْتَ أَنْ يَطَّلِعَ عَلَيْهِ النَّاسُ»(٦).

---

(١) أخرجه البخاري (٣١٤٠)، ومسلم (٢٦١٩).
(٢) أخرجه أبو داود (٥٢٣٩)، وقال الألباني في صحيح الجامع (٦٤٧٦): صحيح.
(٣) سنن أبي داود (٤/٣٦١).
(٤) أخرجه مسلم (٢٦٩).
(٥) أخرجه البخاري (٢٤٧٢)، ومسلم (١٩١٤).
(٦) أخرجه مسلم (٢٥٥٣).

- الأخلاق الفاضلة هي أبرز ملامح سلوك الفرد.
- وهي مؤشر على استقرار الفرد، وسعة مداركه، ورجاحة عقله.
- وقبل ذلك، فالأخلاق الفاضلة مطلب شرعي، وهي من مقاييس المخالفات الشرعية؛ فالظن والتجسس والغيبة كلها صفات سلوكية سيئة نحن مأمورون باجتنابها، قال تعالى: ﴿ يَٰٓأَيُّهَا ٱلَّذِينَ ءَامَنُواْ ٱجْتَنِبُواْ كَثِيرًا مِّنَ ٱلظَّنِّ إِنَّ بَعْضَ ٱلظَّنِّ إِثْمٌ وَلَا تَجَسَّسُواْ وَلَا يَغْتَب بَّعْضُكُم بَعْضًا ﴾ [الحجرات: ١٢].
- فالفرد في منشأته مطالب شرعًا بالتحلي بالخلق الفاضل، والتخلي عن الخلق الرديء.
- وقد أَوْصَى النبي ﷺ مُعَاذًا بمنهج للسلوك والعمل الوظيفي في قوله: «اتَّقِ اللَّهَ حَيْثُمَا كُنْتَ، وَخَالِقِ النَّاسَ بِخُلُقٍ حَسَنٍ، وَأَتْبِعِ السَّيِّئَةَ الْحَسَنَةَ تَمْحُهَا»[(١)].

### فيُنصحُ الفرد في جميع أحواله:

- بتقوى الله واجتناب المحرمات الوظيفية، كالغش والرشوة.
- باستدراك الخلل الوظيفي، ومحو السيئ بالحسن، والاعترافُ بالخطأ خيرٌ من التمادي في الباطل.
- بالخلق الحسن مع الدوائر التي يتعامل معها؛ من مدراء وزملاء ومستخدمين ومراجعين.

❁❁❁

(١) أخرجه أحمد (٢١٣٥٤)،والترمذي (١٩٨٧)، وقال الألباني في صحيح الجامع (٩٧): حسن.

## فوائد دراسة علم السلوك:

الكتاب الكريم والسنة المطهرة اعتنيا بالسلوك الإنساني، وبمعرفة الإنسان لنفسه ولغيره والاتعاظ بذلك، وفيه من الفوائد الجمة ما لا يخفى بأدنى تأمل.

ومن هذه الفوائد- مثالًا لا حصرًا-:

### أولًا: الاعتبار والعظة:

- **قال تعالى:** ﴿سَنُرِيهِمْ ءَايَٰتِنَا فِى ٱلْءَافَاقِ وَفِىٓ أَنفُسِهِمْ حَتَّىٰ يَتَبَيَّنَ لَهُمْ أَنَّهُ ٱلْحَقُّ﴾[فصلت: ٥٣].
- الاعتبارُ بخلق الإنسان، وحسن إبداعه وجمال تصويره، له قيمةٌ عباديةٌ ونفسيةٌ عاليةٌ.
- التفكر في هذا الكون من أعظم أعمال القلوب والعقول؛ استلهامًا للعظة والعبرة وزيادة الإيمان.
- التفكر فيما خلق الله من أقوى عوامل تغيير السلوك الإنساني في الحياة، إذا أردنا أن يكون لحياتنا معنى.

### ثانيًا: فهم تكوين الإنسان:

- خلق الله جل وعلا الإنسان ليعبده اختيارًا، وجعل له سلوكًا يختلف عن باقي الكائنات التي تعبد الله اضطرارًا.
- ولكي يعرف الإنسانُ تكوينَه لا بد من معرفته للنفس البشرية، وما الذي يحكمها من دوافع وغرائز وظواهر ونواميس.

قال تعالى: ﴿وَفِىٓ أَنفُسِكُمْۚ أَفَلَا تُبْصِرُونَ﴾[الذاريات: ٢١].

وفي الحديث: «إِنَّ اللَّهَ تَعَالَى خَلَقَ آدَمَ مِنْ قَبْضَةٍ قَبَضَهَا مِنْ جَمِيعِ الأَرْضِ، فَجَاءَ بَنُو آدَمَ عَلَى قَدْرِ الأَرْضِ، فَجَاءَ مِنْهُمُ الأَحْمَرُ وَالأَبْيَضُ وَالأَسْوَدُ وَبَيْنَ ذَلِكَ، وَالسَّهْلُ وَالحَزْنُ وَالخَبِيثُ وَالطَّيِّبُ»[١].

## ثالثًا: تقويم السلوك الإنساني:

- من فوائد علم السلوك تقويم السلوك الإنساني، والحكم عليه من حيث الصحة والخطأ، بعدًا أو قربًا من الفطرة الصحيحة.
- ولا يكون ذلك إلا انطلاقًا من المنهج الرباني؛ لأن الله جل وعلا هو خالق الإنسان، وهو أعلم بما يصلحه، فلا يؤخذ تقويم السلوك من منهج منحرف أو نظرية فاسدة شاذة في تكييفها للوجود الإنساني وغايته.
- ولكن يؤخذ الحكم والتقويم للسلوك ممن بعثهم الله بالحق، وهم الأنبياء، ثم ورثتهم من العلماء والدعاة الصالحين الفاهمين النابهين لمدارك النفس البشرية، وإلا لأصبحت الأحكام جائرة والنتائج خاطئة[٢].

❁❁❁

(١) أخرجه أحمد (١٩٥٨٢)، و أبو داود (٤٦٩٣)، والترمذي (٢٩٥٥)، وقال الألباني في صحيح الجامع (١٧٥٩): صحيح.

(٢) انظر: علم النفس الدعوي، د. عبد العزيز النغيمشي.

## العوامل المؤثرة على السلوك:

- السلوك الإنساني يتأثر بجنس الفرد، وسنِّه، وشخصيته، وبيئته، وفكره، ورؤيته للكون والحياة.
- لا يستطيع الإنسان تغيير جنسه أو لونه- فذلك محصور جدًا- لكنه يستطيع تغيير رؤيته ومعتقده ونمط حياته.
- السلوك المنهجي الصحيح يوجب الحذر من منزلقات التأثير عليه، ومنها:

### أولًا: الثقافة المنحرفة:

وهي المبنية على:

- الدعاية الكاذبة.
- الأقنعة الخادعة.
- تعبيد الفرد لشهوته ودرهمه.
- نفي القيم والمبادئ العالية.

**ومخرجاتها:**

- إتقان صاحبها الكذب والتمثيل.
- لا يرى صاحبها عيبًا في شيء، حتى لو في عبوديته لغير الله.

### ثانيًا: الحرية المكذوبة:

- الإنسان يولد حرًا، والمنهج الرباني يحفظ له هذه الحرية والكرامة- متى ما اهتدى إلى صراط الله المستقيم.

لو أطبقت الأرض كلها على حرمانه من الحرية لم تستطع؛ لأنه داخل في رحمة الله التي منحها الله جل وعلا له.

من كان عبدًا لربه جل وعلا فهو حرٌّ- وإن كانت القيود في يديه ورجليه، قال تعالى: ﴿مَّا يَفْتَحِ ٱللَّهُ لِلنَّاسِ مِن رَّحْمَةٍ فَلَا مُمْسِكَ لَهَا ۖ وَمَا يُمْسِكْ فَلَا مُرْسِلَ لَهُۥ مِنۢ بَعْدِهِۦ﴾[فاطر: ٢].

**حقيقة الحرية:**

- الحرية هي العبودية ذاتها لرب الأرض والسماء، وإذا تحققت العبودية أصبح الإنسان حرًّا طليقًا، لا يَأْبَهُ بأحد.
- ينبغي الحذر من حرية تلغي كرامة الفرد، بحيث تجعله يلهث خلف شهواته، مصابًا بضعف روحه وصلته بربه؛ بل قد يكون منقطع الصلة مع خالقه ورازقه- جلَّ في علاه.

## ثالثًا: لصوص القلوب:

- الإعلام هو القوة الناعمة، وأقوى الأسلحة في تدمير الشعوب والبلدان وهدمها، بدءًا بإعلام فرعون إلى وقتنا الحاضر.
- وُظِّف الإعلام لخدمة دراسة علم النفس والاجتماع وغيرها، فأصبح قادرًا على صناعة اهتمامات الفرد، وصياغة أفكاره، وتغيير سلوكه، بما يتفق مع لصوصية القلوب.
- انظر نظرة سريعة إلى السَّيل الهادر من المعلومات الخاطئة، التي تغير الحقائق والأحداث، وتدلِّس الأحكام، وتمسخ التعليم وتشوه التاريخ.
- هذه أبرز المؤثرات، وثَمَّة أخرى متروكة لوضوحها وبيانها وفطنة القارئ[(١)].



(١) انظر: نحو مجتمع الحرية، د. محمد محمد بدري.

# أسئلة على الوحدة الأولى



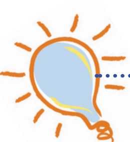
لماذا نتحدث عن السلوك في العمل؟



ما أقسام السلوك؟



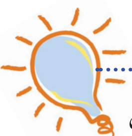
للسلوك الإنساني خصائص؛ اذكرها، مع شرح واحد منها.



علم السلوك الذي جاءت به النبوات صُنِّف لثلاثة أهداف رئيسة؛ اذكرها مع شرح الثاني.



الدارس لعمل السلوك يستفيد عددًا من الفوائد؛ تحدث عن فائدة الاعتبار والعظة.



درِّب نفسك على معرفة تأثُّر زميل لك بأحد المؤثرات السلبية على السلوك الإنساني من خلال:

أ- معرفة المؤثر.

ب- قدرة المؤثر عليه.

ج- ارسم خطَّ الانحراف الذي وصل إليه زميلك.

د- كيف تعيده إلى حالته الأولى؟



# الوحدة الثانية

# الشخصيـــة

- تمهيد
- مكونات الشخصية
- أنماط الشخصية
- أصحاب الأنماط السلوكية
- مؤثرات على الشخصية
- بناء الشخصية وتكاملها

# أهداف الوحدة الثانية



## تمهيد:

يختلف الناس إزاء فهمهم لمعنى الشخصية؛ وما ذلك إلا بسبب اختلاف الثقافات، وبعدهم وقربهم من النظرة الصحيحة لمكونات الشخصية وعلوها وسفلها.

وقد صحَّ في الحديث عن النبي ﷺ أنه قال: «سَيَأْتِي عَلَى النَّاسِ سَنَوَاتٌ خَدَّاعَاتٌ، يُصَدَّقُ فِيهَا الْكَاذِبُ، وَيُكَذَّبُ فِيهَا الصَّادِقُ، وَيُؤْتَمَنُ فِيهَا الْخَائِنُ، وَيُخَوَّنُ فِيهَا الْأَمِينُ، وَيَنْطِقُ فِيهَا الرُّوَيْبِضَةُ»، قِيلَ: وَمَا الرُّوَيْبِضَةُ؟ قَالَ: «الرَّجُلُ التَّافِهُ فِي أَمْرِ الْعَامَّةِ»[١].

- والحكمُ على الأشخاص من خلال اللباس أو الكلام من أول وهلة خطأٌ سلوكيٌّ.

قال الشاعر:

تَرَى الرَّجلَ النَّحيفَ فتزدريهِ ... وفي أثوابِهِ أسدٌ هَصورُ
ويُعجِبُكَ الطَّريرُ إذا تراهُ ... فيُخْلِفُ ظَنَّكَ الرَّجلُ الطَّريرُ[٢]
فما عِظَمُ الرِّجالِ لهم بِزَيْنٍ ... ولكنْ زَيْنُهُمْ كَرَمٌ وخِيرُ

وهذا يعني أن اللباس جزء من الشخصية، لكنه لا يعبر عن أُسِّ الشخصية وكمالها.

قَدْ يُدْرِك الشَّرَفَ الفتى ورداؤه ... خَلِقٌ وجيبُ قميصِه مرقوعُ

### تأمل هذا الموقف النبوي الكريم:

«مَرَّ رَجُلٌ عَلَى رَسُولِ اللَّهِ ﷺ، فَقَالَ لِرَجُلٍ عِنْدَهُ جَالِسٍ: «مَا رَأْيُكَ فِي هَذَا»؟ فَقَالَ: رَجُلٌ

---

(١) أخرجه أحمد (٧٩١٢)، وابن ماجه (٤٠٣٦)، وقال الألباني في صحيح الجامع (٣٦٥٠): صحيح.

(٢) رجل طرير: له هيئة حسنة.

مِنْ أَشْرَافِ النَّاسِ، هَذَا - واللهِ- حَرِيٌّ إِنْ خَطَبَ أَنْ يُنْكَحَ، وَإِنْ شَفَعَ أَنْ يُشَفَّعَ، قَالَ: فَسَكَتَ رَسُولُ اللَّهِ ﷺ، ثُمَّ مَرَّ رَجُلٌ آخَرُ، فَقَالَ لَهُ رَسُولُ اللَّهِ ﷺ: «مَا رَأْيُكَ فِي هَذَا»؟ فَقَالَ: يَا رَسُولَ اللَّهِ، هَذَا رَجُلٌ مِنْ فُقَرَاءِ المُسْلِمِينَ، هَذَا حَرِيٌّ إِنْ خَطَبَ أَنْ لاَ يُنْكَحَ، وَإِنْ شَفَعَ أَنْ لاَ يُشَفَّعَ، وَإِنْ قَالَ أَنْ لاَ يُسْمَعَ لِقَوْلِه، فَقَالَ رَسُولُ اللَّهِ ﷺ: «هَذَا خَيْرٌ مِنْ مِلْءِ الأَرْضِ مِثْلَ هَذَا»(١).

من هذا الحديث نعرف أن مظهر الفرد وارتباطاته الاجتماعية لا يعبِّر عن علو وسُمُوِّ الشخصية، بل يعبِّر عن جزء من أجزاء الشخصية فحسب.

❁❁❁

(١) أخرجه البخاري (٦٤٤٧).

## مكونات الشخصية:

- النظرة الصحيحة للشخص تكون من خلال:
  - تكوينه.
  - غايته.
- هي نظرة ربانية أشار إليها القرآن الكريم، وجاءت بها السنة من خلال الحديث عن طبيعة الإنسان وأصل خلقه ونزعته وغاياته.

قال جل وعلا: ﴿إِذْ قَالَ رَبُّكَ لِلْمَلَٰٓئِكَةِ إِنِّي خَٰلِقٌۢ بَشَرًا مِّن طِينٍ ۝٧١ فَإِذَا سَوَّيْتُهُۥ وَنَفَخْتُ فِيهِ مِن رُّوحِي فَقَعُوا۟ لَهُۥ سَٰجِدِينَ﴾[ص: ٧١-٧٢].

### ففي الآيات:

- تنبيه لأصل الإنسان وخلقه من تراب؛ فلا يتكبر.
- تكريم الله له بأمر الملائكة بالسجود لهذا البشر.
- أن الإنسان من طينة الأرض؛ ولذا تجد الأحمر والأسود والأبيض.

فعَن وابصَةَ بن مَعْبدٍ أَنَّ رَسُولَ اللَّهِ ﷺ قَالَ: «يَا وَابِصَةُ جِئْتَ تَسْأَلُ عَنِ الْبِرِّ وَالْإِثْمِ؟». قُلْتُ: نَعَمْ، قَالَ: فَجَمَعَ أَصَابِعَهُ فَضَرَبَ صَدْرَهُ، وَقَالَ: «اسْتَفْتِ نَفْسَكَ، اسْتَفْتِ قَلْبَكَ» ثَلَاثًا «الْبِرُّ مَا اطْمَأَنَّتْ إِلَيْهِ النَّفْسُ وَاطْمَأَنَّ إِلَيْهِ الْقَلْبُ، وَالْإِثْمُ مَا حَاكَ فِي النَّفْسِ وَتَرَدَّدَ فِي الصَّدْرِ، وَإِنْ أَفْتَاكَ النَّاسُ»(١).

(١) أخرجه أحمد (١٨٠٠٦)، والطبراني في الكبير(٤٠٢، ٤٠٣)، وقال الألباني في صحيح الترغيب والترهيب (١٧٣٤): حسن لغيره.

**مكونات الشخصية**

| | |
|---|---|
| **المرحلة الأولى:** | **المكون المادي (العضوي) = التراب**<br>**المكون المعنوي (الروحي) = نفخت فيه من روحي.** |
| **المرحلة الثانية:** | **المكون العبادي (التوحيدي) = الغاية من الخلق.**<br>**المكون الخُلُقي (السلوكي) = آداب الناس مع بعضهم.** |

## وفي هذا الحديث:

- بيان ما جَبَل الله ﷻ عليه النفسَ البشريةَ مِن الميل للحسن، والنفور من القبيح.
- ومن هذا المنظور؛ فإن مكونات الشخصية يمكن أن ينظر إليها على مرحلتين، كلتاهما أساس، وكل مرحلة لها شِقَّان جوهريان:

**المرحلة الأولى:**

فيها مُكَوِّنان:

أ - المكون المادي (العضوي) = التراب.

ب - المكون المعنوي (الروحي) = نفخت فيه من روحي.

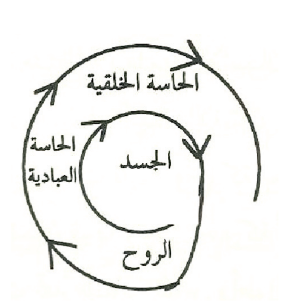
**المرحلة الثانية:**

وفيها مُكَوِّنان:

أ - المكون العبادي ·(التوحيدي) = الغاية من الخلق.

ب- المكون الخُلُقي (السلوكي) = آداب الناس مع بعضهم.

- وهذه المكونات للشخص تسير مسارًا واحدًا مندمجًا متساويًا، وتشكل مزيجًا متَّسقًا ومتساوقًا ومتكاملًا، يظل شيئًا واحدًا لا يتجزأ، وقد يعبَّر عنها بهذا الشكل الحلزوني[١].




(١) انظر: كتاب علم النفس الدعوي، د.عبد العزيز النغيمشي.

النمط الودي
النمط التعبيري
النمط التحليلي
النمط المتفرد

## أنماط الشخصية:

علم أنماط الشخصية: هو علم يهتم بفهم الشخصيات من خلال:

- الفروق الفردية المختلفة.
- المرتكزات الجوهرية.
- المزايا.

**وهدف هذا العلم هو:**

- فهم الآخر.
- بيان الفروق الفردية.
- التأكيد على الفطرة الإنسانية.

- من خلال النظر في الكتب المهتمة بالأنماط الشخصية وجدت اختلافًا كبيرًا في طريقة التقسيم؛ فمنهم من قسَّمها على حسب الجهات (شخص شمالي- شخص جنوبي...)، ومنهم من قسَّمها إلى مكونات النفس، ومنهم من قسَّمها حسب طبيعة الجسم (نحيف- مليء...)، وغير ذلك.

ومن أحسن تقاسيم الأنماط الشخصية؛ التقسيم الرباعي(١).

(١) وقد هيأ الله لي أن قرأت هذا التقسيم للدكتور مريد الكلابي، فألفيته وقت كتابتي تقسيمًا جيِّدًا ومفيدًا، وقد عدلت في بعض العبارات، رغم أنه لم يسغ لي التعبير اللغوي، ولم أحب الإخلال بما كتب.

## أنماط الشخصية:

١- النمط المتفرد.
٢- النمط التحليلي.
٣- النمط التعبيري.
٤- النمط الودي.

## صفات أصحاب الأنماط[(١)]:

**١- النمط المتفرِّد:**

- حازم، لا يتردد.
- ليس لديه أنصاف حلول.
- يهتم بالنتائج، ولا يهتم بالتفاصيل (منتظر للنهاية مباشرة).
- عمليٌّ يهتم بالإنجازات، ولو على حساب العلاقات الاجتماعية.
- مبادرٌ، يحب القيادة وفرض السيطرة.
- سريعُ الرَّد.
- مباشر في اتخاذ القرارات.
- يقبل التحدِّيات ويجتاز الصعوبات.
- نادرًا ما يصحِّح أخطاءه.
- واضح ومباشر.

**٢- النمط التحليلي:**

- مُنْزَوٍ، ويحب الوحدة.
- مقيد بالروتين، وملتزم بالأنظمة والتعليمات.
- منطقي لا يتجاوب كثيرًا مع الخيالات، (لو طرحت فكرة يسأل: هل جربت من قبل؟).
- يصلح كمطوِّر، ولا يصلح كمبتكِر.

---

(١) الصفات المذكورة لكل أنماط أغلبيةٌ، ولا يلزم وجودها كلها في صاحب النمط.




- مستمع من الطِّراز الأول، (يستمع؛ لأنه يحب جمع المعلومات والخبرات).
- يزن جميع الاحتمالات قبل الإقدام على أي عمل (يفكر طويلًا ما الذي يحدث إن فعلت كذا؟ وإن لم أفعل ما الذي يحدث؟).
- ثابت في غايته.
- يواصل حتى النهاية.
- مستقل في مرجعيَّته، باتخاذ القرارات الداخلية، (يشاور كثيرًا، ويسأل كثيرًا، لكن في النهاية هو من يتخذ القرار).
- يدع الآخرين يبادرونه بزمام المبادرة الاجتماعية.
- يتعب البائع ولا يقتنع بسهولة، (يسأل ما مميزاتها؟ وما عيوبها؟ وما.... وما....).

٣- **النمط التعبيري:**

- سهل الجانب..طلق المُحَيَّا.
- يتَّسم بالإبداع.
- قد يكون عدوانيًا، وقد يكون عاطفيًا، يتحول من قمة الحب إلى قمة البغض.
- يرتاح للحديث والعلاقات قبل البدء بأي مهمة.
- يعتمد على المشاعر لاتخاذ القرارات.
- يُثار شعوريًا بسهولة، فقد تؤثر عليه كلمة طوال اليوم، ويستطيع التأثير على الآخرين.
- لديه قابلية عالية للمشاركة بالرأي.
- صاحب خيال واسع.
- مبدع من الطراز الأول.
- خيالاته لا تنطلق من الواقع، مع ذلك تدفعه نحو الإبداع.

٤- **النمط الودِّي:**

- مستمع بصدق، ومحبوب، وودود.
- علاقته فيها نوع من الدفء، وتَسْهُل مصاحبته، ويثق بسهولة.
- يستمتع بالاتصالات الشخصية والمسؤولية المشتركة.
- يحب كل الناس، لكن علاقته الشخصية تكون مع اثنين أو ثلاثة.
- يعمل على تحقيق الأهداف بعد تأسيس الروابط.
- يتجنب المخاطر إلا إذا حصل على دعم قوي، (غالبًا يتأثر بصاحب النمط المتفرد لأنه يتحمل المسئولية).
- متعاون مع الآخرين من الطراز الأول، (كأنه شمعة تحترق لتضيء للآخرين الطريق).
- متفانٍ في خدمة الآخرين وفي مساعدتهم وفي الوقوف بجانبهم، لا يستطيع أن يرفض لأحد طلبًا.






## أصحاب الأنماط السلوكية:

### على صاحب كل نمط؟

١- **المتفرد**: يتأثر بالنتائج.

٢- **التحليلي**: بالأدلة والمعلومات والتفاصيل.

٣- **التعبيري**: بالاستثارة الشعورية.

٤- **الودي**: بالعلاقات الحميميَّة.

**مثال البائع**: يوضِّح كيفية التعامل مع هذه الأنماط الأربعة.

البائع حين يتعامل مع الناس، يتعامل معهم وفق أنماطهم؛ فهو يعرض بضاعته بهذه الطريقة:

**المتفرد**: يحدِّثه عن النتائج مباشرة، (أنت تستفيد كذا وكذا من شراء هذه السلعة).

**التحليلي**: يكثر له من التفاصيل، ويدعمه بالأدلة والبراهين والمعلومات.

**التعبيري**: يحفِّزه لاتخاذ القرار عن طريق الإثارة الشعورية، (ما أجمل الحقيبة في يدك... إنها حقيقة).

**الودِّي**: يحفِّزه بدفءٍ ومودَّة، (لأني ناصح لك، لأني أريد لك الخير...).

ومن الممكن أن يجتمع في الفرد عدد من الصفات؛ من صفات المتفرد، أو من صفات التحليلي، أو غيرهما، لكن نمطه الغالب يكون أحد الأنماط الأربعة.





## مؤثرات على الشخصية:

تتأثر الشخصية بمؤثرات داخلية؛ مكتسبة كانت أم فطرية، ومن أهمها:

### أولًا: الاهتمامات:

**يجب أن تنطلق الاهتمامات من:**

- كمال الشخصية، لا من نقصها.
- من علوها، لا تَسَفُّلها.

- قال عليه الصلاة والسلام- مبيِّنًا فضل علو الهمة-:

«إِنَّ اللَّهَ يُحِبُّ مَعَالِيَ الْأُمُورِ وَأَشْرَافَهَا، وَيَكْرَهُ سَفْسَافَهَا»[(١)].

- وقال عليه الصلاة والسلام:

«لَوْ يَعْلَمُ النَّاسُ مَا فِي النِّدَاءِ وَالصَّفِّ الأَوَّلِ، ثُمَّ لَمْ يَجِدُوا إِلَّا أَنْ يَسْتَهِمُوا عَلَيْهِ لَاسْتَهَمُوا، وَلَوْ يَعْلَمُونَ مَا فِي التَّهْجِيرِ لَاسْتَبَقُوا إِلَيْهِ، وَلَوْ يَعْلَمُونَ مَا فِي العَتَمَةِ وَالصُّبْحِ، لَأَتَوْهُمَا وَلَوْ حَبْوًا»[(٢)].

- وقال عليه الصلاة والسلام:

«إِذَا سَأَلْتُمُ اللَّهَ، فَاسْأَلُوهُ الفِرْدَوْسَ»[(٣)].

وتختلف الاهتمامات باختلاف تكوين الشخص العضوي والمعنوي والعبادي والسلوكي والنفسي:

---

(١) أخرجه الطبراني في الكبير، (٢٨٩٤)، والحاكم، (١٥١)وقال الألباني في صحيح الجامع (١٨٨٩): صحيح.

(٢) أخرجه البخاري (٦١٥)، ومسلم (٤٣٧).

(٣) أخرجه البخاري (٢٧٩٠).

- من الأشخاص نوع يهتم: بزينة جسده وتقويمه، دون الالتفات للمعنى الخلقي.
- في الحديث عن النبي ﷺ:

«تَعِسَ عَبْدُ الدِّينَارِ، وَعَبْدُ الدِّرْهَمِ، وَعَبْدُ الخَمِيصَةِ، إِنْ أُعْطِيَ رَضِيَ، وَإِنْ لَمْ يُعْطَ سَخِطَ»[(١)].

- من الأشخاص نوع يهتم: بذاته، دون مراعاة مصالح غيره.
- في الحديث: «لاَ يُؤْمِنُ أَحَدُكُمْ، حَتَّى يُحِبَّ لِأَخِيهِ مَا يُحِبُّ لِنَفْسِهِ»[(٢)].
- من الأشخاص نوع يهتم: بجمع المال، لا يبالي من حلال أم من حرام، وهو في شقاء دائم.
- «تَعِسَ عَبْدُ الدِّينَارِ، وَعَبْدُ الدِّرْهَمِ»[(٣)].
- من الأشخاص نوع: يسعى إلى وظيفة بغيةَ منفعةٍ قدرها، فإن لم يفز بها سخط عليها وأهلها وتركها.
- من الأشخاص نوع يهتم: بإتقان العمل، وآخر على عكسه.

وكما سبق فإن الاهتمامات تنبثق من التكوين الشخصي للفرد.

## ثانيًا: القدرات:

وَمَـا لِـلْـمَـرْءِ خَـيْـرٌ فـي حَـيَـاةٍ　　　إذا مَـا عُـدَّ مِـن سَـقَـطِ الـمـتـاعِ

**القدرات:**

هي تراكيب مُتَعَلَّمَة مكتسَبة تراكميَّة، متطورة على المدى العمري، تشمل كل العمليات والحالات النفسية للشخص.

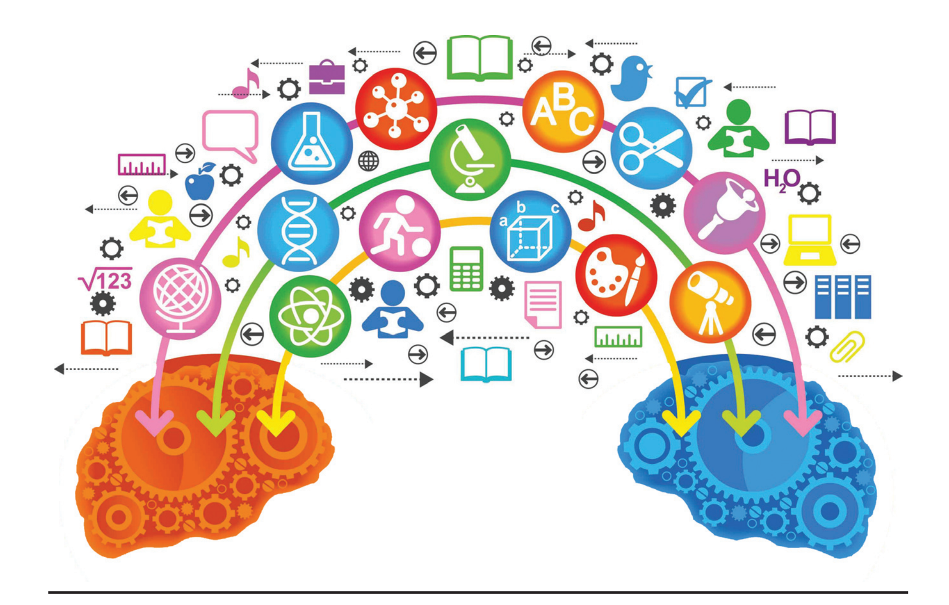
- تطوير القدرات هو المؤثر القوي على نجاح الفرد واستمراره.
- بهذه القدرات يستطيع الإنسان أن يتحمل المسؤوليات الكبيرة، وينجز الأعمال الصعبة، ويساهم في إعمار الأرض، وتقدُّم البشرية، وبناء الحضارة.

---

(١) أخرجه البخاري (٢٧٣٠).

(٢) أخرجه البخاري (١٣)، ومسلم (٤٥).

(٣) أخرجه البخاري (٢٨٨٧).




## أنواع قدرات الإنسان:

### أولًا: القدرات العقلية:

- تتفاوت القدرات العقلية قوة وضعفًا من شخص إلى آخر، أو عند الشخص الواحد خلال مراحل حياته كالقدرات الجسدية.
- قد تقوى هذه القدرات، فتتعرف على الكون الكبير، وتقف على أسرار قوانينه، وتسخَّر هذه المكونات والقوانين حسب الأهداف والحاجات التي يتوجه إليها صاحب هذه القدرات.
- قد تضعف هذه القدرات العقلية، حتى يعجز الإنسان عن فهم ما يجري في بيئته البيتية والإقليمية المحدودة، فتتقاذفه الأحداث والأهواء.
- قد تنطفئ هذه القدرات حتى لا يعود الإنسان يعرف من أمره شيئًا»[(١)].

وفي القرآن الكريم إشارة لقدرة العقل، وقدرة التدبُّر، وقدرة الفقه، وقدرة التفكر، وقدرة التذكر، وقدرة النظر، وقدرة الشهود وقدرة الإبصار.

١- **قدرة العقل**: هي القدرة على خزن المعلومات واسترجاعها وتوظيفها.

(١) انظر:أهداف التربية الإسلامية، ماجد عرسان الكيلاني، (ص٧٣).

٢- **قدرة التدبر**: هي القدرة على الربط بين المقدمات والنتائج والأسباب والمسببات.

قال تعالى: ﴿ أَفَلَا يَتَدَبَّرُونَ الْقُرْآنَ وَلَوْ كَانَ مِنْ عِنْدِ غَيْرِ اللَّهِ لَوَجَدُوا فِيهِ اخْتِلَافًا كَثِيرًا ﴾ [النساء: ٨٢].

وقال تعالى: ﴿ أَفَلَا يَتَدَبَّرُونَ الْقُرْآنَ أَمْ عَلَى قُلُوبٍ أَقْفَالُهَا ﴾[محمد: ٢٤].

٣- **قدرة التفكُّر**: قدرة استعمال المهارات العقلية كلها للوصول إلى الحقيقة.

ولقد تكررت الإشارة إلى (التفكر) في آيات عديدة، في مثل قوله تعالى: ﴿ فَاقْصُصِ الْقَصَصَ لَعَلَّهُمْ يَتَفَكَّرُونَ ﴾ [الأعراف: ١٧٦]، **وقوله تعالى**: ﴿ كَذَلِكَ نُفَصِّلُ الْآيَاتِ لِقَوْمٍ يَتَفَكَّرُونَ ﴾ [يونس: ٢٤]، وقوله تعالى: ﴿ إِنَّ فِي ذَلِكَ لَآيَاتٍ لِقَوْمٍ يَتَفَكَّرُونَ ﴾[الرعد: ٣].

٤- **قدرة التذكُّر**: وهي قدرة عقلية على استرجاع الخبرة، ورؤية جانب الصواب فيها.

٥- **قدرة النظر**: هي قدرة عقلية تشترك معها قدرات السمع والبصر للكشف عن المجهول.

قال تعالى: ﴿ قُلْ سِيرُوا فِي الْأَرْضِ فَانْظُرُوا كَيْفَ بَدَأَ الْخَلْقَ ثُمَّ اللَّهُ يُنْشِئُ النَّشْأَةَ الْآخِرَةَ ﴾ [العنكبوت: ٢٠]، وقال تعالى: ﴿ انْظُرُوا إِلَى ثَمَرِهِ إِذَا أَثْمَرَ وَيَنْعِهِ ﴾[الأنعام: ٩٩]، وقال تعالى: ﴿ قُلِ انْظُرُوا مَاذَا فِي السَّمَاوَاتِ وَالْأَرْضِ وَمَا تُغْنِي الْآيَاتُ وَالنُّذُرُ عَنْ قَوْمٍ لَا يُؤْمِنُونَ ﴾[يونس: ١٠١]، وقال تعالى: ﴿ أَفَلَمْ يَنْظُرُوا إِلَى السَّمَاءِ فَوْقَهُمْ كَيْفَ بَنَيْنَاهَا وَزَيَّنَّاهَا وَمَا لَهَا مِنْ فُرُوجٍ ﴾[ق: ٦].

٦- **قدرة التبصُّر**: وهي قدرة عقلية تساعد على دقة الفهم، وتحليل الظاهرة وكوامنها.

قال تعالى: ﴿ تَبْصِرَةً وَذِكْرَى لِكُلِّ عَبْدٍ مُنِيبٍ ﴾ [ق: ٨].

٧- **قدرة التمييز**: وهي قدرة ومهارة عقلية على فهم العلاقات النظرية، يميز بها الفرد بين الضار والنافع من أول حياته، بخلاف بعض الأشخاص الذين يفقدون قدرة التمييز.

- وهي قادرة على تحويل العلاقات إلى تطبيقات عملية، وتصويبها ورعايتها، وهي تقابل الخبرة المتخصصة، والحكيم يقابل الخبير المتمكن في مصطلحاتنا المعاصرة(١).

---

(١) انظر: أهداف التربية الإسلامية، مرجع سابق.




**ثانيًا: القدرات الثقافية[(١)]:**

وهي القدرات التي ترتبط بالثقافة والفكر.

**وأبرزها هي:**

١- **قدرة الخطابة:**

- هي قدرة مزروعة في الإنسان، فالقدرة على الكلام هي من صفات كل إنسان؛ ومِن ثَمَّ فهو يملك القدرة على الخطابة.
- لكي يكون الإنسان خطيبًا يستلزم منه استثمار هذه القدرة وتنميتها.
- يستلزم توافر الشرائط الأخرى الرئيسة التي لا غنى عنها لأي شخص يروم الخطابة.

٢- **قدرة الفصاحة والسَّليقة:**

قال الحُطَيْئَة:

**ولستُ بنَحْويٍّ يَلُوكُ لِسَانَه وَلَكِنْ سَلِيقِيٌّ أقُولُ فأُعْرِبُ**

أي: أجري على طبيعتي ولا ألحن.

والسَّلِيقة: أَيِ اللغة التي يسترسل فيها المتكلم بها على سليقته، أي: سَجِيَّته وطبيعته من غير تعَمُّدِ إعرابٍ، ولا تَجَنُّب لحنٍ[(٢)].

٣- **قدرة الحفظ:**

- تلاحظ أن بعضهم يحفظ وجهًا من القرآن خلال دقائق، والآخر يستغرق ساعات، ومثل ذلك من يحفظ الشعر أو الحكمة لأول مرة يسمعها.

---

(١) ١٠١ نصيحة للخريجين، سوزان موريم (ص٧٢)، قوة الذكاء الاجتماعي، تأليف توني بوزان (ص ١٧).

(٢) انظر: النهاية في غريب الحديث والأثر، لابن الأثير (٢/ ٣٩١).



٤- **الكتابة:**

- أعطى الله جل وعلا كلَّ واحد القدرة على الكتابة.

يقول الله تعالى: ﴿ٱلَّذِى عَلَّمَ بِٱلْقَلَمِ ۝٤ عَلَّمَ ٱلْإِنسَٰنَ مَا لَمْ يَعْلَمْ﴾ [العلق: ٤، ٥].

- هناك من يُنَمِّي لديه هذه القدرة، وآخر لا يستفيد منها شيئًا.
- لكي يكون الإنسان كاتبًا ناجحًا، لا بد من تنمية (قدرة الكتابة)، والعمل على إتقانها.

**ثالثًا: القدرات الاجتماعية:**

- هي القدرات المرتبطة بالاتصال بالآخرين؛ كالقدرة على الاتصال الفعَّال بالناس، والتفاعل معهم، والقدرة على إقناع الآخرين، والقدرة على تكوين صداقات ناجحة، والقدرة على العمل الاجتماعي.

**دراسة**

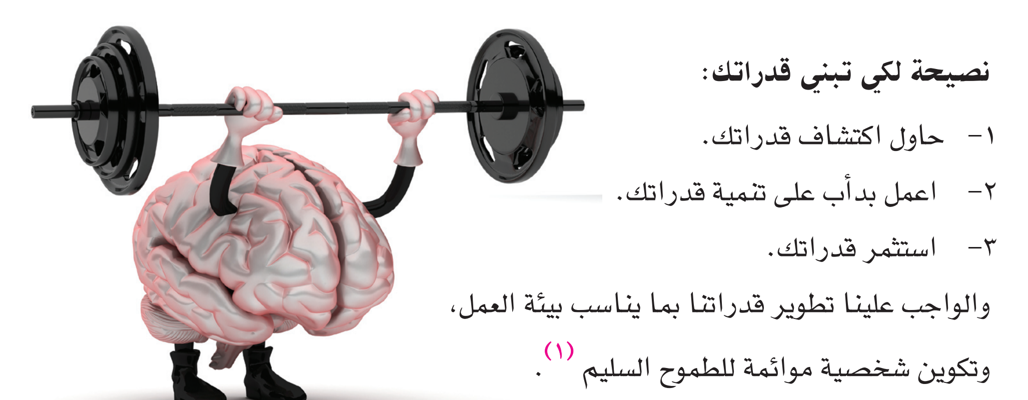
**النجاح الذي يحقِّقه الإنسان في حياته جزء يسير منه فقط (١٥٪)، يعتمد على المهارات العملية أو المهنية المتخصصة، والجزء الأكبر (٨٥٪) يعتمد على البراعة الاتصالية.**

**أسباب تنوُّع القدرات:**

١- الوراثة.

٢- الاكتساب والتعلم.

٣- البيئة.



**نصيحة لكي تبني قدراتك:**

١- حاول اكتشاف قدراتك.

٢- اعمل بدأب على تنمية قدراتك.

٣- استثمر قدراتك.

والواجب علينا تطوير قدراتنا بما يناسب بيئة العمل، وتكوين شخصية موائمة للطموح السليم[(١)].

## ثالثًا: المهارات:

- هي: السلوكيات الشخصية، لأداء مهمة أو نشاط معين، بأسلوب إجرائي مناسب، ومنهج صحيح؛ يتمكن فيه صاحبه من إنجاز مهمة بدقة وسرعة وكيفية محدودة.

**ومنها:**

١- **المهارات الأساسية**: وهي مطلوبة للحياة عمومًا من المدرسة إلى ممارسة الحياة.

٢- **مهارات اجتماعية**: وهي مهارات مطلوبة للتواصل مع المجتمع والتفاعل معه.

٣- **مهارات التفكير**: كحل المشكلات وغيرها.

٤- **مهارات التواصل**: كالاتصال والفهم والتخاطب.

٥- **مهارات الدراسة**: وهي ما يحتاجه الطالب.

٦- **مهارات الحركة**: القدرة على أداء حركات الجسم بمهارة.

٧- **مهارات معرفية**: يحتاجها الفرد ليصل بنفسه للمعرفة.

- الناس في هذه المهارات مختلفون حسب الاستعداد والانتساب، لكننا مطالبون بتنمية مهاراتنا وتطويرها، حسب مقدورنا.

**ضروريات:**

- من اقتنع بمهارة العرض والإلقاء فعليه:

  ١- معالجة التوتر.

---

(١) انظر: قوة الذكاء الاجتماعي، تأليف توني بوزان.

٢- استثمار أساليب الصوت المختلفة.

٣- معرفة أساليب بناء الثقة.

- ومن اهتم بمهارات التواصل أو التفاعل فعليه:

١- ترويض نفسه مع الأشخاص الذين يصعب معاملتهم.

٢- معرفة طرق العدوانية عند الآخرين.

٣- كيفية احتواء الآخرين.

- وعليه فإن:

الاهتمام بالمهارات مطلب رئيس لمن رغب بناء نفسه؛ ليؤثر في الحياة ويحقق السعادة، وإلا كان كَلًّا على نفسه ومَن حولَه.

## رابعًا: الرؤية:

- رؤية الفرد لحياته هي من أقوى عوامل نجاحه.

- **يختلف تحديد الرؤية باختلاف:**

١- الدافع الرقابي.

٢- المحرك.

٣- تكوين الشخصية.

٤- البيئة.

لو سألت عدة أشخاص كيف رؤيتهم لأنفسهم عند بلوغ سن الأربعين لاختلفت الرؤى:

- فهذا يريد أن يكون عالمًا، وآخر مديرًا، وآخر وزيرًا، وذاك محفِّظًا لكتاب الله، وآخر مصلحًا، ومنهم من يريد أن يكون حاكمًا....إلخ.

- ومنهم من يريد أن يكون سائقًا، أو بائعًا بسيطًا.

- والعقبة الكئود هو الشخص الذي لا يفكر في شيء إلا في يومه فقط، ولا يسمح لتفكيره أن يفكر في غده، وهذا هو العبء الأكبر الذي يعيشه أبناء الأمة، وينسى هؤلاء أن لهم أمثلة حيَّة لها رؤية واضحة في حياتها.

فذاك ابن عساكر رحمه الله شرع في كتابه تاريخ دمشق وعمره خمس عشرة سنة، والبخاري عزم على كتابه الصحيح وهو يطلب العلم عند شيخه إسحاق بن راهويه رحمهم الله




جميعًا، وسبب أعمال هذين العلمين رؤيتهم الصحيحة وتخطيطهم لمستقبلهم ومستقبل أمتهم[(١)].

وهذه استبانة لعشرة شباب، تحدثوا عن طموحاتهم عند بلوغهم سن الأربعين، يوم كنت أدرِّس في الكلية التقنية بِبُرَيْدَة:

| م | الطموح |
|---|---|
| ١ | ميكانيكي ماهر. |
| ٢ | مدير مصنع. |
| ٣ | مدير إدارة. |
| ٤ | تاجر، يشار إليه. |
| ٥ | رئيس حسابات. |
| ٦ | مدرس بالكلية التقنية. |
| ٧ | موظف. |
| ٨ | بائع في محل. |
| ٩ | مهندس برمجيات. |
| ١٠ | صاحب محل تقنيات. |

وهناك آخرون لم تكن الرؤية واضحة لهم.

**من هذه الاستبانة يتبين أن:**

- بداية النجاح شقُّ الطريق.
- الطموح يختلف من شخص لآخر، ويرجع ذلك إلى رؤيته قِصرًا وطولًا.

**من أسباب عدم وضوح الرؤية للفرد:**

١- البيئة السلبية التي يعيش فيها الفرد.

(١) انظر: الدليل غير الرسمي، دون رينو.

٢- قلة القراءة والاطِّلاع على تجارب الآخرين.

٣- التفكير السطحي أو الساذج.

٤- التواكل، وعدم استشعار المسئولية ومتطلبات الحياة.

**كيف تبني رؤيتك المستقبلية؟**

١- القناعة الفكرية بأهمية تحديد الرؤية المستقبلية.

٢- القراءة المركزة للبحوث والمقالات التي تعنى بموضوع الرؤية.

٣- طرح الحوارات مع الأهل والزملاء والأصدقاء؛ كلٌّ فيما يخصه، حول أهدافنا الكبرى وكيف نحققها.

٤- التدريب الذاتي على أسئلة محددة تعنى بالهدف عند الشروع في العمل: لماذا أعمل هذا؟ وما المصلحة من هذا العمل؟ وكيف أقوم بذلك العمل؟... إلخ.



## بناء الشخصية وتكاملها:

- يجب أن تُعنَى الشخصية المتكاملة بتنمية الفكر، ومهارات التواصل، وتحقيق الاستقرار النفسي، وتنمية الثقة بالنفس والمهارات الاجتماعية، والقدرة على التكيُّف والمرونة المبنية على قاعدة:

**الشخصية علو**[(١)]:

فالإنسان وحِدة متكاملة روحًا وعقلًا وجسدًا وخلقًا، نفسيًا واجتماعيًا.

وهو كائن متكامل، لا يمكن شطره أو تناوله من جانب دون آخر.

وعطاء الفرد هو محصِّلة بناء شخصيته التي تؤثِّر على قدراته ومهاراته واهتماماته وصياغة أهدافه، وأداة العطاء هي السلوك الفردي والاجتماعي.

### أركان بناء الشخصية:

**يكتمل بناء الشخصية بأربعة أركان:**

**الركن الأول**: التصور للوجود وغاياته، وانسجام السلوك مع ما فطر الله الناس عليه، ومصدر معرفته هذا الوحي النبوي.

**الركن الثاني**: الإشباع الروحي الصحيح المبني على الإخلاص والمتابعة، وتحقيق التوازن التام بين مطالب الجسد والروح، قال تعالى: ﴿وَٱبْتَغِ فِيمَآ ءَاتَىٰكَ ٱللَّهُ ٱلدَّارَ ٱلْـَٔاخِرَةَ ۖ وَلَا تَنسَ نَصِيبَكَ مِنَ ٱلدُّنْيَا ۖ﴾ [القصص:٧٧].

---

(١) هذا مصطلح المقصود به تنمية الجوانب العالية في الشخصية البشرية.

**الركن الثالث:** إقامة العلاقات الاجتماعية الصحيحة المبنية على نظرة الإنسان لبني البشر، وأنهم خلق من خلق الله أولًا، ثم النظر في التعامل وفق المطالب الشرعية والفاعلة في المجتمع بالطرق الصحيحة.

**الركن الرابع:** الحرص على الكسب المشروع الذي يستغني به عن الناس، ويحسن إليهم منه في الانتاج والعمل والصدقة، ونحو ذلك.

**تقويم الشخصية:**

ما هو تقويم الشخصية وأسس بنائها؟

تقويم الشخصية الإنسانية قائم على إدراك دقيق لعاملين:

- جوانب علو الإنسان ومدى استغلاله لها.
- المؤثرات السلبية والإيجابيَّة على مكوناته.

**جوانب العلو في الإنسان:**

**أولًا:** جانب الروح ومتطلباتها.

**ثانيًا:** جانب الفطرة.

**ثالثًا:** جانب العقل وما يدعو إليه إن سلمت فطرته.

**رابعًا:** جانب الجسد.

**ويبقى أن تلاحظ:**

- أن الفطرة من جوانب العلو الإنساني- إن سلمت.
- أن الفطرة إن دُنِّست لا يمكن تغيير أصلها، ﴿فِطْرَتَ ٱللَّهِ ٱلَّتِى فَطَرَ ٱلنَّاسَ عَلَيْهَا ۚ لَا تَبْدِيلَ لِخَلْقِ ٱللَّهِ﴾ [الروم: ٣٠].

**ومن المهم إدراك الغاية من الوجود:**

- وسلامة التصور للغاية من الوجود لا يتأتَّى إلا من خلال الوحي الذي أوحاه الله إلى نبيه ﷺ.

## المتطلبات السافلة في الإنسان:

**هي:** متطلبات الجسد فقط، فمتى طغت على متطلبات الروح انحدر الإنسان للبهيمية، بل قد تزداد مركبات في النفس البشرية لا توجد في البهيمة، مثل:

- النفس الأمارة بالسوء.
- الهوى.
- الشهوة.

وهذا لا يعني إغفال متطلبات الجسد، لا، بل يجب أن نعترف بمتطلبات الجسد ونراعيها ونعطيها حقها؛ فهي من التكوين الإنساني حسب التصور الصحيح للحقيقة الإنسانية، ونقصها يؤثر سلبًا في حياة الإنسان.

فالتقييم الصحيح للشخصية يجب أن يراعي هذه العناصر:

(الروح – العقل – الفطرة – متطلبات الجسد – الدوافع – الغرائز... إلخ)[(١)].




**التقييم الصحيح للشخصية**

(١) انظر: كتاب الأخلاق والسير، للإمام ابن حزم، فقرة ١، وكتاب علم النفس الدعوي، د. عبدالعزيز النغيمشي.

# أسئلة على الوحدة الثانية



تمر مكونات الشخصية بمرحلتين، ولكل مرحلة شِقَّان جوهريَّان؛ اذكر هذه الأشياء مع إيضاح: معنى المكون المادي أو العضوي.



اذكر أنماط الشخصية حسب ما قرأت في الكتاب.



اذكر أسباب تنوع القدرات.



اذكر أركان بناء الشخصية.



من أي الأنماط تصنف شخصيتك؟



قم بعمل تدريبي تحكم فيه على نمط صديق لك.

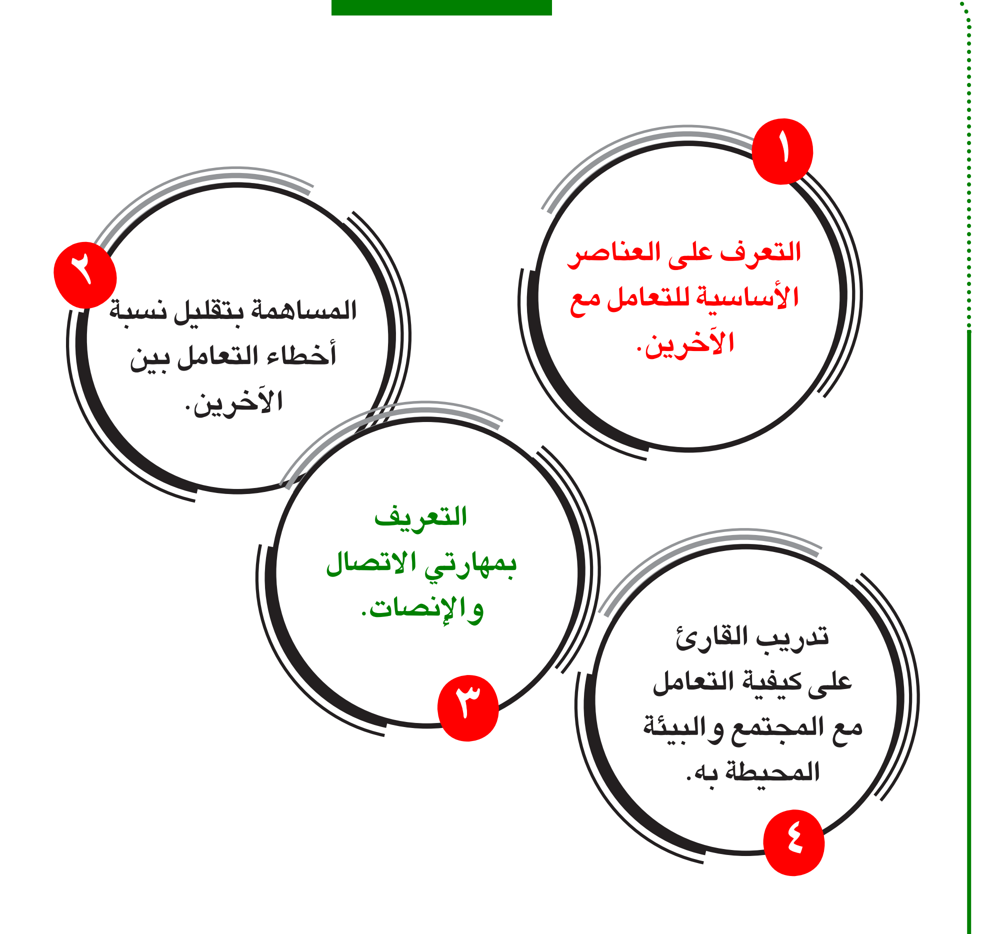


الوحدة الثالثة

# مخرجات السلوك

- أولاً: التعامل البنَّاء مع الآخرين.
- ثانياً: التَّواصل من خلال الاتصال والإنصات.

# أهداف الوحدة الثالثة






## أولا: التعامل البنّاء مع الآخرين:

يعتبر التَّعامل من أهم سمات الفرد، التي من خلالها نستطيع الحكم عليه سلبًا أو إيجابًا، وإليك هذا المثال:

شهد رجل عند عمر بن الخطاب رضي الله عنه، فقال له عمر: إني لست أعرفك، ولا يضرك أني لا أعرفك، فائتني بمن يعرفك، فقال رجل: أنا أعرفه يا أمير المؤمنين، قال عمر: بأي شيء تعرفه؟ فقال: بالعدالة، قال: هو جارك الأدنى، تعرف ليله ونهاره ومدخله ومخرجه؟ قال: لا، قال: فعامَلَك بالدرهم والدينار الذي يستدل بهما على الورع؟ قال: لا، قال: فصاحبَك في السفر الذي يستدل به على مكارم الأخلاق؟ قال: لا، قال: فلست تعرفه، ثم قال للرجل: ائتني بمن يعرفك»[(١)].

### العناصر الأساسية للتعامل مع الآخرين:

أ- **افهم نفسك أولًا:**

وَمَـــنْ جَـهِـلَـتْ نَـفْـسُـهُ قَـــدْرَهُ ... يَــرَى غَـيْـرُهُ مِـنْـهُ مَـا لا يَـرَى

- وفهم نفسك يكون عن طريق:

١- فهم قدراتك الحقيقية.

٢- فهم صفاتك الخلقية.

٣- إدراك مواهبك.

(١) أخرجه العقيلي في الضعفاء الكبير (٣/٤٥٤)، والبيهقي في الكبرى (٢٠٤٠٠)، وقال الألباني في إرواء الغليل (٨/٢٦٠): وهذا إسناد صحيح.

٤- فهم تفاعلاتك.

٥- فهمك للآخرين.

- إذا استطعت أن تفهم هذه الأشياء عن نفسك، فثق أنك ستخرج بهذه النتيجة:

تستطيع أن تأخذ قرارًا صائبًا في إنزال نفسك المنزلة اللائقة بك، فلا تصاحب إلا من يكون مناسبًا لك، ولا تعمل عملًا إلا موافقًا لقدراتك، ولا تكون نرجسيًّا تعطي نفسك فوق ما تستحق.

**ب- اكتسب القدرة على فهم الآخرين:**

- إذا أردت معرفة الآخر معرفة صائبة، فحاول:

دراسة أنماط الشخصيات.

- معرفة السيرة الذاتية للشخص عن طريق:

١- بيئته.

٢- اهتماماته.

٣- قدراته.

٤- أخلاقه الجِبِلِّيَّة.

- ثم احذر من:

١- الحكم المسبق.

٢- الإشاعات المغرضة.

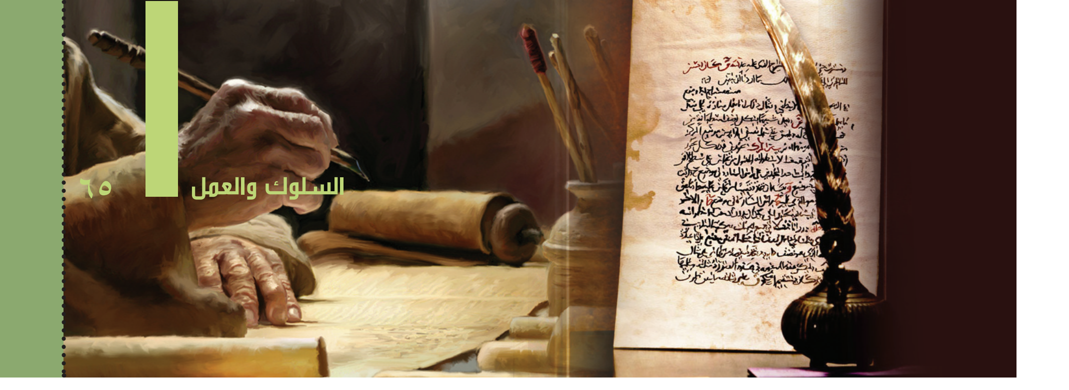
٣- المبالغة في التَّزكية.

وتذكر دائمًا أن الحكم على الشيء فرع عن تصوره.

**وأخيرًا، هل قرأت في كتب الفِرَاسة لتعرف من أمامك أكثر؟**

**إليك هذه القصة:**

قال محمد بن إدريس الشافعي: خرجت إلى اليمن في طلب كتب الفِراسة، حتى كتبتها وجمعتها، فلما حان انصرافي مررتُ على رجلٍ في طريقي وهو محتبٍ بفناء داره، أزرق العين،




ناتئَ الجبهة سناط، فقلت له: هل من منزلٍ؟ فقال: نعم، قال الشافعي: وهذا النَّعتُ أخبث ما يكون في الفِراسة، فأنزلني، فرأيت أكرمَ رجل؛ بعث إليَّ بعشاء طيب، وعلفٍ لدابتي، وفراش ولحاف، فجعلت أتقلَّب الليل أجمعَ ما أصنع بهذه الكتب؟! إذ رأيت النعت في هذا الرجل، فرأيت أكرم رجل.

**فقلت:** أرمي بهذه الكتب، فلما أصبحت قلت للغلام: أسرِج، فأسرَج، وركبت، ومررت عليه، وقلت له: إذا قدمت مكة فمررت بذي طُوى، فَسَلْ عنْ منزل محمد بن إدريس الشافعي، فقال لي الرجل: أمولًى لأبيك أنا؟! قلت: لا، قال: فهل كانت لك عندي نعمة؟! فقلت: لا، فقال: أين ما تكلفت لك البارحة؟! قلت: وما هو؟ قال: اشتريت لك طعامًا بدرهمين، وإدامًا وعطرًا بثلاثة دراهم، وعلفًا لدابتك بدرهمين، وكراء الفراش واللحاف درهمين، قال: قلت يا غلام أعطه، فهل بقي من شيء؟ قال: كري المنزل؛ فإني وسعتُ عليك، وضيقت على نفسي، قال الشافعي: فغبطت نفسي بتلك الكتب، فقلت له بعد ذلك: هل بقي من شيء؟ قال: امض أخزاك الله! فما رأيت قط أشرَّ منك(١).

**حسن التعامل:**

حسن التعامل مزيَّة يتميز بها الأفراد عن بعضهم البعض، وهي تعتمد على عدة ركائز:

أ- توفيق الله لعبده.

ب- حسن خلق الفرد.

ج- رجاحة العقل وسعة الأفق.

**ويذوب حسن التعامل لأسباب منها:**

أ- مرض القلب بالشك والحقد والضغينة وغيره.

---

(١) تاريخ دمشق، لابن عساكر (٥١/ ٤٠٥).





ب- تقديم المصلحة الدنيوية على الأخروية.

ج- ترك النفس بدون تربية وتدريب على معالي الأمور.

- وإليك أمثلة من التعامل البنَّاء الذي يجب مراعاته عند التعامل مع هذه الفئات:

**أولا: حسن التعامل مع الوالدين:**

١- الانبساط لهما بطلاقة الوجه.

٢- خفض الجناح لهما وطاعتهما.

٣- لا تحمِّلهما همومك في مرحلة الرجولة، وبمقدورك حلها؛ كخسارة مشروع، أو استطالة أحدهم عليك.. إلخ.

٤- الإهداء لهما.

٥- الصدق معهما بالقول والعمل.

٦- الكف عن خُلق مجادلة إخوانك أو أخواتك بحضرة والديك أو أحدهما، وإن كان هناك ثمة أمر مهم لا بد من إطلاعهما عليه، فيأتي تدريجيًّا وبدون صخب.

٧- وأخيرًا: أحسن إليهما، أنفق عليهما، ادع لهما.

**ثانيا: حسن التعامل مع الزوجة والأولاد:**

١- النفقة بالمعروف، والهدايا المفاجئة لها وقع جميل.

٢- النصح لهم: تلميحًا، وتصريحًا، وهجرًا أحيانًا؛ حسب المصلحة.

٣- الحوار، ثم الحوار، ثم الحوار.

٤- المشاورة معهم عمومًا، وبالأخص فيما يخصهم.

٥- الدعابة والترفيه بما لا مخالفة شرعية فيه، خَلق الأجواء المريحة لهم والمعينة لهم على الوصول لمعالي الأمور.

عن مَحْمُود بْن الرَّبِيعِ الأَنْصَارِيِّ رَضِيَ اللَّهُ عَنْهُ يقول: «أَنَّهُ عَقَلَ رَسُولَ اللَّهِ ﷺ، وَعَقَلَ مَجَّةً مَجَّهَا فِي وَجْهِهِ مِنْ بِئْرٍ كَانَتْ فِي دَارِهِم»[(١)].

**الْمَجُّ:** طرح الماء من الفم بِالتَّزْرِيقِ.

وفي هذا ملاطفة الصبيان وتأنيسهم، وإكرام آبائهم بذلك.

- وجواز المزاح.
- ولعل النبي ﷺ أراد بذلك أن يحفظه محمود، فينقله كما وقع فتحصل له فضيلة نقل هذا الحديث وصحة صحبته، وإن كان في زمن النبي ﷺ مُمَيِّزًا، وكان عمره حينئذ خمس سنين، وقيل أربعًا[(٢)].

عَنْ عَائِشَةَ رضي الله عنها قَالَتْ: «خَرَجْتُ مَعَ رَسُولِ اللهِ ﷺ وَأنا خَفِيفَةُ اللَّحْمِ فَنَزَلْنَا مَنْزِلًا، فَقَالَ لِأَصْحَابِهِ: «تَقَدَّمُوا» ثُمَّ قَالَ لِي: «تَعَالَيْ حَتَّى أُسَابِقَكِ فَسَابَقَنِي فَسَبَقْتُهُ» ثُمَّ خَرَجْتُ مَعَهُ فِي سَفَرٍ آخَرَ، وَقَدْ حَمَلْتُ اللَّحْمَ فَنَزَلْنَا مَنْزِلًا فَقَالَ لِأَصْحَابِهِ: «تَقَدَّمُوا» ثُمَّ قَالَ لِي: «تَعَالَيْ أُسَابِقْكِ»، فَسَابَقَنِي، فَسَبَقَنِي، فَضَرَبَ بِيَدِهِ كَتِفِي، وَقَالَ: «هَذِه بِتِلْكَ»[(٣)].

### ثالثًا: حسن التعامل مع الإخوة والأخوات والأقارب:

- للإخوة والأخوات والأقارب حق في التعامل البنَّاء، وقد يكون من أبرز عناصر فن التعامل معهم:

١- صلتهم، قال تعالى: ﴿ وَالَّذِينَ يَصِلُونَ مَا أَمَرَ اللَّهُ بِهِ أَن يُوصَلَ وَيَخْشَوْنَ رَبَّهُمْ وَيَخَافُونَ سُوءَ الْحِسَابِ ﴾ [الرعد: ٢١].

٢- التعامل معهم برفق ولين ونصح.

٣- دعوتهم لحضور مناسباتك العامة.

٤- عدم التدقيق فيما نقل إليك عنهم، وتجاوزه؛ فكلنا ذَوُو خطأ.

---

(١) أخرجه البخاري (٨٣٩).

(٢) شرح النووي على مسلم (٥/ ١٦٢).

(٣) أخرجه أحمد (٢٧٠٣١)، وأبو داود (٢٥٧٨)، وابن ماجه (١٩٧٩) مختصرًا، والنسائي في «عشرة النساء» (٧٧٠٩)، وقال الألباني في سلسلة الأحاديث الصحيحة (١/ ٢٥٤): صحيح.

٥- تفقُّد أحوالهم بما لا يجرح مشاعرهم.

٦- التواضع لهم، مهما كان سنك ومكانتك ومالك.

٧- مساعدتهم فيما تستطيعه من مال أو جاه.

**رابعًا: التعامل مع البيئة المحيطة:**

البيئة المحيطة بالفرد وتشمل عدة عناصر؛ منها: المجتمع المحيط؛ كالجيران وزملاء العمل، وتشمل المقدَّرات العامة التي أوجدت من أجل خدمة الجميع، كالحدائق والشوارع ونحوها.

ومن أبرز ما يحيط بالفرد الأخبار التي تعتبر من أقوى المؤثرات على السلوك الإنساني، وتعامله سلبيًا أو إيجابيًا، ومن البيئة المحيطة بالإنسان، الحيوان، المباني... إلخ.

**أ- كيفية التعامل مع المجتمع:**

لا يمكن أن يتأتى التعامل السليم للمجتمع إلا من خلال أمور كبيرة، أذكر منها:

١- الإيمان بأن المسلمين كلهم سواسية كأسنان المشط، والفرق في التقوى.

قال تعالى:﴿ يَٰٓأَيُّهَا ٱلنَّاسُ إِنَّا خَلَقۡنَٰكُم مِّن ذَكَرٖ وَأُنثَىٰ وَجَعَلۡنَٰكُمۡ شُعُوبٗا وَقَبَآئِلَ لِتَعَارَفُوٓاْۚ إِنَّ أَكۡرَمَكُمۡ عِندَ ٱللَّهِ أَتۡقَىٰكُمۡۚ إِنَّ ٱللَّهَ عَلِيمٌ خَبِيرٞ ﴾ [الحجرات: ١٣].

وفي الحديث: «يَا أَيُّهَا النَّاسُ أَلَا إِنَّ رَبَّكُمْ وَاحِدٌ، أَلَا إِنَّ رَبَّكُمْ وَاحِدٌ، أَلَا لَا فَضْلَ لِعَجَمِيٍّ عَلَى عَرَبِيٍّ، وَلَا لِأَسْوَدَ عَلَى أَحْمَرَ، وَلَا لِأَحْمَرَ عَلَى أَسْوَدَ إِلَّا بِالتَّقْوَى، إِنَّ أَكْرَمَكُمْ عِنْدَ اللهِ أَتْقَاكُمْ، أَلَا هَلْ بَلَّغْتُ؟» قَالُوا: بَلَى يَا رَسُولَ اللهِ، قَالَ: «فَلْيُبَلِّغِ الشَّاهِدُ الْغَائِبَ»(١).

٢- نبذ العصبيات للعرق واللون والجنس والبلد.

٣- رفض الثقافة الهادمة (أنا والباقي في الطوفان).

٤- حضور الاجتماعات والمناسبات المجتمعية تقوِّي الروابط.

(١) أخرجه البيهقي في شعب الإيمان (٥١٣٧)، وأبو نعيم في الحلية (٣/ ١٠٠)، وقال الألباني في سلسلة الأحاديث الصحيحة (٦/ ٤٥٠): صحيح.

٥- الحذر من أعداء المجتمعات؛ النمَّامين والمغتابين.

٦- الحذر من الأفكار المنحرفة التي تحرف المجتمع.

**فالمجتمع سفينة إن غرقت غرق كل من فيها!**

ففي الحديث: «مَثَلُ القَائِمِ عَلَى حُدُودِ اللَّهِ وَالوَاقِعِ فِيهَا، كَمَثَلِ قَوْمٍ اسْتَهَمُوا عَلَى سَفِينَةٍ، فَأَصَابَ بَعْضُهُمْ أَعْلاَهَا وَبَعْضُهُمْ أَسْفَلَهَا، فَكَانَ الَّذِينَ فِي أَسْفَلِهَا إِذَا اسْتَقَوْا مِنَ المَاءِ مَرُّوا عَلَى مَنْ فَوْقَهُمْ، فَقَالُوا: لَوْ أَنَّا خَرَقْنَا فِي نَصِيبِنَا خَرْقًا وَلَمْ نُؤْذِ مَنْ فَوْقَنَا، فَإِنْ يَتْرُكُوهُمْ وَمَا أَرَادُوا هَلَكُوا جَمِيعًا، وَإِنْ أَخَذُوا عَلَى أَيْدِيهِمْ نَجَوْا، وَنَجَوْا جَمِيعًا»[(١)].

**ثم اليقين بأن:** المجتمع كل لا يتجزأ، وهو: أنا، وأنت، وهو، وهي، وهم.

**ب- حسن التعامل مع المقدَّرات العامة:**

- المقدَّرات العامة: هي الإمكانات المتاحة لخدمة المواطنين، من مرافق عامة، من طرق ومبانٍ، وإنارة، وحدائق، وأجهزة... إلخ.
- التعامل الصحيح مع المقدَّرات العامة دليل على مجتمع واعٍ راشد، وعقلية متفتحة.
- المراقبة الذاتية للشخص دافع رئيس لحسن التعامل مع المقدَّرات العامة.
- الإيمان العميق من القلب هو محرك الدافعية الذاتية للحفاظ علىالمجتمع ومقدَّراته ومرافقه، وقد حذر ربنا سبحانه من الإفساد في الأرض؛ فقال سبحانه- واصفًا حال المفسدين-: ﴿وَإِذَا تَوَلَّىٰ سَعَىٰ فِي ٱلْأَرْضِ لِيُفْسِدَ فِيهَا وَيُهْلِكَ ٱلْحَرْثَ وَٱلنَّسْلَ ۗ وَٱللَّهُ لَا يُحِبُّ ٱلْفَسَادَ﴾[البقرة: ٢٠٥].

---

(١) أخرجه البخاري (٢٣٦١).




وتأمل قوله ﷺ: «اتَّقُوا الْمَلاَعِنَ الثَّلاَثَةَ: الْبَرَازَ فِي الْمَوَارِدِ، وَقَارِعَةِ الطَّرِيقِ[١]، وَالظِّلِّ»[٢].

وقوله ﷺ:«مَنْ قَطَعَ سِدْرَةً[٣] صَوَّبَ اللهُ رَأْسَهُ فِي النَّارِ»[٤].

سئل أبو داود عن معنى هذا الحديث فقال: هذا الحديث مختصر، يعني: من قطع سِدْرَةً في فَلاَةٍ يستظل بها ابن السبيل والبهائم عبثًا وظلمًا بغير حق يكون له فيها، صَوَّبَ اللّٰهُ رأسه في النار[٥].

وبالمقابل فإن ديننا يحضُّنا على السلوك الحضاري الراقي؛ فيأمرنا- مثلًا- بإماطة الأذى عن الطريق والناس، قال ﷺ: «بَيْنَمَا رَجُلٌ يَمْشِي بِطَرِيقٍ وَجَدَ غُصْنَ شَوْكٍ عَلَى الطَّرِيقِ فَأَخَّرَهُ، فَشَكَرَ اللّٰهُ لَهُ فَغَفَرَ لَهُ»[٦].

وقال النبي ﷺ: «أَعْطُوا الطَّرِيقَ حَقَّهَا»[٧].

ومن أخطر العبث بالمقدرات العامة استباحة الأموال العامة الثابتة والمتحركة وغيرها للمصالح الشخصية، وأشد من ذلك استغلال السلطة للمصالح الشخصية؛ قال ﷺ: «...أَفَلَا

---

(١) قَارِعَةِ الطَّرِيقِ: وسط الطريق، والمراد بالظل: ظل الشجرة وغيرها، عون المعبود (١/ ٣١).

(٢) أخرجه أبو داود (٢٦)، وابن ماجه (٣٢٨)، والحاكم (٥٩٤)، وقال: صحيح الإسناد ولم يخرجاه، ووافقه الذهبي.

(٣) السِّدْر: شجر النبق، انظر: لسان العرب، لابن منظور، مادة سدر ٤.

(٤) أخرجه: أبو داود (٥٢٣٩)، و البيهقي في الكبرى (١١٥٣٨)، وقال الألباني في صحيح الجامع(٦٤٧٦): صحيح.

(٥) سنن أبي داود (٤/ ٥٣٠).

(٦) أخرجه البخاري (٦٥٢)، ومسلم (١٩١٤).

(٧) أخرجه البخاري (٢٣٣٣)، ومسلم (٢١٢١).

جَلَسَ فِي بَيْتِ أَبِيهِ وَأُمِّهِ حَتَّى تَأْتِيَهُ هَدِيَّتُهُ إِنْ كَانَ صَادِقًا، وَاللهِ لَا يَأْخُذُ أَحَدٌ مِنْكُمْ مِنْهَا شَيْئًا بِغَيْرِ حَقِّهِ، إِلَّا لَقِيَ اللهَ تَعَالَى يَحْمِلُهُ يَوْمَ الْقِيَامَةِ...»[(١)] الحديث.

**ج- حسن التعامل مع الأخبار:**

التعامل مع الأخبار خاصة أو عامة يختلف باختلاف الناس حسب العقلية والذهنية، فخبر واحد يأخذه كل شخص على وجهات شتى ويروجه بطريقته.

- كيف تتعامل مع الأخبار؟

١- التثبت والتبين، قال تعالى: ﴿إِن جَآءَكُمْ فَاسِقُۢ بِنَبَإٖ فَتَبَيَّنُوٓاْ﴾[الحجرات: ٦].

٢- معرفة المصدر.

٣- عدم نشره قبل معرفة ملابساته، قال تعالى: ﴿إِذْ تَلَقَّوْنَهُۥ بِأَلْسِنَتِكُمْ وَتَقُولُونَ بِأَفْوَاهِكُم مَّا لَيْسَ لَكُم بِهِۦ عِلْمٌ﴾ [النور: ١٥].

٤- تحليل الخبر: مدخله ومخرجه ورواته والمصلحة منه، فإن عجز عن التحليل يعرضه على المختصين؛ قال تعالى: ﴿ وَإِذَا جَآءَهُمْ أَمْرٌ مِّنَ ٱلْأَمْنِ أَوِ ٱلْخَوْفِ أَذَاعُواْ بِهِۦ ۖ وَلَوْ رَدُّوهُ إِلَى ٱلرَّسُولِ وَإِلَىٰٓ أُوْلِي ٱلْأَمْرِ مِنْهُمْ لَعَلِمَهُ ٱلَّذِينَ يَسْتَنۢبِطُونَهُۥ مِنْهُمْ ۗ وَلَوْلَا فَضْلُ ٱللَّهِ عَلَيْكُمْ وَرَحْمَتُهُۥ لَٱتَّبَعْتُمُ ٱلشَّيْطَٰنَ إِلَّا قَلِيلًا﴾. [النساء: ٨٣].

٥- احترِس من الحكم الأول على الخبر، واحذر من قبوله إلا بقرائن.

فالمسلمون رُوَّاد في إنتاج عِلميْن في معالجة الخبر ومعرفة صحته من ضعفه:

- علم الدراية (المتن): التفتيش في فحوى الخبر.
- علم الرواية (الإسناد): التفتيش عن ناقل الخبر[(٢)].

❁❁❁

---

(١) أخرجه مسلم (١٨٣٢).

(٢) انظر: الدوافع النفسية، د.مصطفى فهمي، وكتاب التربية والتجديد وتنمية الفاعلية عند المسلم المعاصر، لماجد عرسان الكيلاني.




## ثانياً: التواصل من خلال الاتصال والإنصات:

### التواصل:

قدرة الأفراد على تواصلهم هو أحد النتائج الحتمية لمكونات الشخصية، وتأثُّرها بالبيئة المحيطة بها، ويأتي عامل ثالث مهم في عملية التواصل وهو العلم بمهارتي الاتصال والإنصات، وفي هذه السطور نتعرف على عمليَّتي الاتصال والإنصات.

**أولاً: الاتصال:**

أ- يعتبر الاتصال من أهم العوامل الأساسية والمؤثرة في التعامل الإيجابي أو السلبي مع الآخرين، فبسلامته تصير الأوضاع هادئة وتسير وفق المطلوب، وبوجود خطأ في الاتصال تحدث أمور غير مرغوبة وغير مرضية بين الطرفين، بنسبة حجم الخطأ الحاصل في الاتصال.

**تعريف الاتصال:**

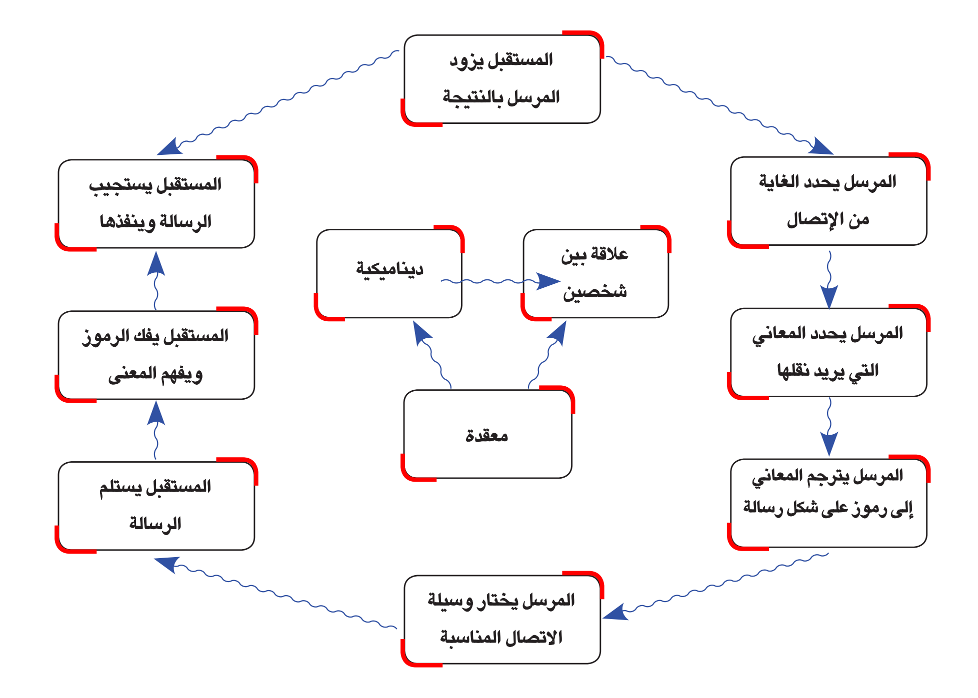
للاتصال عدد من التعريفات، والذي أراه- والله أعلم- أنه: مهارة تبادل المعلومات والتفاهم مع شخص أو أكثر، ويكون من ثلاثة أطراف: مرسِل، ومستقبِل، ورسالة.

**أنواع الاتصال:**

**١- اتصال تحريري:**

هو القدرة على نقل الفهم والاستيعاب للأهداف المقصودة على الورق لنقلها إلى الآخرين.

وتكون الرسالة واضحة، وخالية من الأخطاء، ومكتملة المعلومات مع الاختصار.




**٢- اتصال شفهي:**

هو المعاني والأفكار التي تنقل من شخص لآخر، أو على مجموعة، عبر استخدام رموز مسموعة.

**٣- اتصال مرئي:**

وهو الصورة التي تنقل من شخص لآخر، أو مجموعة لمجموعة أخرى، عبر استخدام الإشارة باليد أو العين أو الحركة، والوسائل الحديثة لصور أو أشكال توضيحية أمام الإنسان.

**معوقات الاتصال:**

**١- معوقات شخصية:**

كالسِّن، والعِرق، واللغة، والجنس، ومصداقية المصدر، ونزاهته، والتصورات الذهنية، والحالات النفسية، وغير ذلك.

**٢- معوِّقات تنظيمية:**

كاختلاف المراتب، وشبكات الاتصال، والأدوار الاتصالية، وحلقات الاتصال.



٣- معوِّقات مواقف:

كالضوضاء، والوقت، وكَمِّ المعلومات، ودرجة التعقيد.

**عوامل مهمة تساعد على الاتصال الصحيح:**

١- حَدِّد أهدافك من الاتصال.

٢- اعلم أن الاتصال عبارة عن علاقة تبادلية بين الأفراد، ويعني ذلك تأثير بعضهم على بعض.

٣- قبل الإرسال تأكد من الأشياء التي تثير الطرف الآخر.

٤- أن تكون رسالتك ذات قيمة وجدوى، وفي حدود المطلوب.

٥- أن تكون رسالتك مُعَدَّة جيدًا، وواضحة، ومفهومة.

٦- لغة الإحساس والمشاعر مؤثِّرة على الطرف المقابل أكثر من غيرها؛ فاختر العبارات المؤثرة.

٧- تذكر أنك بشر تخطئ وتصيب.

٨- تقبَّل من الطرف الآخر ما قد يرسله لك حسب فهمه.

٩- راعِ المؤثرات والمعوقات على الاتصال[١].

**ثانياً: الإنصات (الاستماع):**

يعتبر الإنصات من الأركان الرئيسة للتعامل البناء مع الآخرين؛ فبقدر الإنصات تتضح الصور وتنطق الحكمة، يقول رب العالمين:﴿ وَإِذَا قُرِئَ ٱلْقُرْءَانُ فَٱسْتَمِعُواْ لَهُۥ وَأَنصِتُواْ لَعَلَّكُمْ تُرْحَمُونَ ﴾ [الأعراف:٢٠٤]، يقول الإمام سفيان الثوري رحمه الله: «إن الرجل ليحدثني بالحديث

---

(١) انظر: فلسفة الفكر الإداري والتنظيمي، ثامر ملوح المطيري، والتقنيات الحديثة في الاتصال والتعليم، د. مصطفى فلاتة.

قد سمعته قبل أن تلده أمه، فيحملني حسن الأدب أن أسمعه»[(١)].

- دراسة مَسْحِيَّة[(٢)] على ٥٠٠ شركة، يعتبر بعضها من الشركات المتميزة على مستوى العالم لمعرفة واقع التدريب على مهارات الاستماع؛ وجد فيها أن:

أكثر من ٥٠٪ من هذه الشركات اعتبروا أن مهارة الاستماع مهمة جدًا، لدرجة أنهم يقدمون دورات تدريبية لموظفيهم في مهارات الاستماع[(٣)].

- يرى كثير من الباحثين أن جودة الإنصات مؤشر على جودة المنظمة، فالمنظمة التي يتمتع موظفوها أو المنتسبون لها بدرجة عالية من مهارة الإنصات يعدُّ هذا مؤشرًا لنجاح هذه المنظمة.
- ضعف مهارات الاستماع يمكن أن يسبب للشخص كثيرًا من المشاكل الشخصية والوظيفيَّة والماليَّة.

**وللإنصات مستويات ثلاثة تتدرج تلقائيًا وفقًا لما يلي:**

- **مستوى الإنصات الأول:** الاستماع للمتحدث، دون الحكم على ما يقوله مسبقًا، مع محاولة استيعاب شعوره ومقاصده من خلال التركيز التام لكل ما يقوله لفظًا، أو ما تدل عليه ملامح وجهه وإيماءاته وحركاته.
- **مستوى الإنصات الثاني:** السماع للكلمات المنطوقة، دون بذل الجهد لاستيعاب المقاصد، مع إظهار الاهتمام للمتحدث- ولو لم يكن ذلك واقع الحال.
- مستوى الإنصات الثالث: السماع دون إنصات ومتابعة الحديث، لدرجة تتيح الفرصة للمستمع المقاطعة، مع إيجاد الحكم المسبق على ما سيقوله المتحدث.
- **دراسة علمية:**

لا تحتفظ الذاكرة إلا بما يقارب ٢٥٪ من مقدار ما سمعت بعد يومين.

---

(١) تاريخ دمشق (٤٠٩/١)، وقد أثر عن الأحنف بن قيس رضي الله عنه أنه قال: «إن الرجل ليحدثني بالأمر أعرفه من قبل أن تلده أمه، فأصغي إليه حتى ينتهي من حديثه، وأريه أني أسمعه لأول مرة».

(٢) أجراها الباحثان أندرو وولفن و كارولين كوكيلي Andrew Wolvin and Carolyn Coakley.

(٣) سييلر-بييل Seiler & Beal ٢٠٠٦.




- **إضاءات للسلف الصالح في الإنصات والاستماع:**

يقول عبد الله بن عباس رضي الله عنه: «لجليسي عليَّ ثلاثٌ: أن أَرميه بطَرفي إذا أقبل، وأن أُوسِّعَ له في المَجلس إذا جلس، وأن أصغي إليه إذا تحدث»(١).

**ويقول الحسن البصري:** «إذا جالست فكن على أن تسمع أحرص منك على أن تقول، وتعلَّم حسن الاستماع كما تتعلم حسن القول، ولا تقطع على أحدٍ حديثه»(٢).

قال الشاعر(٣):

إنْ أَنْتَ جَالَسْتَ الرِّجَالَ ذَوِي النُّهَى ... فَاجْلِسْ إليهِمْ بالكمالِ مُؤَدَّبا

واسْمَعْ حَدِيثَهُم إذا هُمْ حَدَّثُوا ... واجْعَلْ حَدِيثَكَ -إنْ نَطَقْتَ- مُهَذَّبا

- **الإنصات هو الاستماع:**

والإنصات لا يعني السماع، حيث إن السماع هو عملية الإحساس بالموجات الصوتية عن طريق الأذن، ومن ثم قيام الدماغ بترجمة تلك الموجات إلى كلمات لها دلائل، وقد فسَّر (مختار الصحاح) الإنصات بأنه: السكوت والاستماع(٤).

- مراحل الإنصات:

**إن عملية الإنصات الجيد تمر بأربع مراحل لكي تتم بنجاح وهي:**

١- **السماع.**

٢- **التفسير.**

٣- **التقويم.**

---

(١) عيون الأخبار (١/ ٣٠٧).

(٢) المنتقى (ص٧٢).

(٣) المنتقى (١/٣٠٧).

(٤) مختار الصحاح (ص ٣١١).

٤- **الاستجابة.**

١- **السماع:** هو مرحلة من مراحل الإنصات، ويتمثل في عملية الإحساس بالموجات الصوتية عن طريق الأذن؛ ليتاح للدماغ ترجمتها، مع قيام الحواس الأخرى، (حاسة البصر والشم... ونحوها)، بتعزيز الرسالة الصوتية التي يترجمها الدماغ، وذلك بالاستفادة من الاتصال غير اللفظي الوارد من المتحدث؛ كإيماءاته أو حركاته ونحوها، فعلى سبيل المثال: نغمة الصوت تنقل ما يقرب من ثلث معنى الرسالة، فالنغمة تجعل الصوت المسموع يأتي بصيغة الإلحاح أو الاستجداء أو الاستفسار؛ مما يؤثر على استيعاب القصد من الحديث.

٢- **التفسير:** هو المرحلة الثانية من مراحل الإنصات، ويتم من خلالها تحليل ما تم الاستماع له وربطه بالمعنى المقول لدى المتلقي، وهذه المرحلة من المراحل المهمة جدًّا، فكثيرًا ما تتولد المشكلات بسبب التفسير الخاطئ لما تحدَّث به المتحدث.

وتشمل هذه المرحلة عنصرين مهمين: وهما: الاستيعاب، والتذكر.

فمن خلال الاستيعاب يتوصل المستمع إلى فهم مشترك مع المتحدث، ومن خلال التذكر يربط المستمع ما استوعبه بالمعنى المناسب له، وفقًا لما اختزن في ذاكرته من تجارب.

علمًا أن المتحدث والمستمع لديهم معينات وعوائق تعين أو تعيق تفسير الحوار بينهما، وهذه المعينات والعوائق تقبع في عقولنا، وتعمل على ربط المعلومات الواردة بتفسيرات محددة، ومنها: الذكريات، والتوقعات، والخبرة، والقيم، والدوافع، والعمر، والقدرات اللغوية، فعلى سبيل المثال تعمل خبراتنا عند سماعنا لأمرٍ ما على تصفية أو ترشيح ما يقال لنا حول ذلك الموضوع، بطريقة تجعلنا نعطيه معنًى محوَّرًا مبنيًّا على ما لدينا من خبرة ومعلومات.

٣- **التقويم:** وهي المرحلة الثالثة من مراحل الإنصات، وتتطلب من المنصت الرشيد أن يستجمع جميع المعلومات قبل أن يشكل رأيه، حتى ولو اضطر للإكثار من الأسئلة، وهذه المرحلة من المراحل الحساسة، فهي تحدُّ من تعجُّل المستمع للرد على ما يسمعه قبل أن يتم المتحدث رأيه، كما أنها تجنب المستمع اتخاذ رأي مسبق قبل الاستماع لما يقدمه المتحدث، وبالطبع فإن مدى هذه المرحلة وعمقها مرتبط

بطبيعة الحديث- إن كان عابرًا وغير هام- فقد لا يتم أي تقويم عميق لمحتواه، والعكس صحيح.

٤- **الاستجابة:** يعتبر البعض أن عملية الاستجابة ليست من الإنصات، بل هي من مراحل التحدث، والحقيقة أنها مرحلة مشتركة، فهي آخر مراحل الإنصات وبداية مرحلة التحدث، وتتم عملية الاستجابة باستخدام الاتصال اللفظي كالحديث، أو باستخدام الاتصال غير اللفظي كلغة الجسد من إيماءات وحركات أيدٍ، وتهدف هذه المرحلة بالمقام الأول لإشعار المتحدث بأن رسالته قد استُمع لها جيدًا، وفُهمت وقُيمت بالشكل الصحيح.

واهتمامنا بمعرفة المراحل الأربع يزيد في إدراكنا لما يتم خلال عمليات الإنصات الناجعة؛ مما يجعلنا نعوِّد أنفسنا على ترويض أنفسنا لاستكمال المراحل الأربع بالشكل الصحيح، ويجب أن ندرك أن الإخلال بإحدى المراحل يؤثر على نفسيتنا وسلوكنا مع الآخرين.

## قواعد للإنصات الجيد



كما أن الاتصال الفعال في بيئة العمل- على سبيل المثال- أساس للتفاهم الذي يتيح الفرصة للاستجابة المناسبة لما ينشده الآخرون بيسر التواصل، ويعزز التعاون معهم، ويرفع معنوياتهم، فيزيد الالتزام بالعمل، ويقول الخبراء إنه باستثناء التنفُّس فإن الاستماع هو أكثر النشاطات العضوية.

### فوائد الإنصات:

١- الإنصات من آداب الإسلام.

٢- زيادة الروابط والعلاقات الاجتماعية بين أفراد المجتمع.

٣- يدفع الآخرين لاحترامك وتقديرك؛ لما يرونه من حسن إنصاتك.

٤- تربية وقدوة للصغار، حين يرون والديهم يحسنون الإنصات.

٥- تهيئة النفوس لقبول الحق والرجوع عن الخطأ.

٦- يساعد الإنصات الجيد على الفهم.

٧- القضاء أو التخفيف من الآثار والخسائر المادية والمعنوية، التي قد تنتج عن ضعف الإنصات.

٨- يساعد على اكتساب العديد من الآراء والمقترحات، والتي تزيد في خبرة الفرد وثقافته.

٩- يساهم الإنصات الجيد بين الزوجين في إيجاد حياة زوجية سعيدة.

١٠- من آكد الصفات التي ينبغي أن يتحلَّى بها المتحاورون.

١١- يعتبر الإنصات الجيد من أجمل الهدايا التي تقدمها لجليسك، وهي لا تكلف شيئًا، بل أنت الرابح!!!

١٢- يساعد الإنصات الجيد موظفي الاستقبال على أداء عملهم على أكمل وجه؛ وبالتالي نجاح العمل وكسب رضاء الناس، ويساعد على كسب العملاء[(١)].

---

(١) انظر: الاتصال الإداري، برنامج تنمية المهارات الإشرافية في معهد الإدارة العام، إعداد أ. عمر العيسى، وعبد الله القرشي،وكتاب السلوك الوظيفي للثانوية التجارية، مستوى ثالث، وكتاب تعلم فن الإنصات والاستماع، أحمد السيد علي.

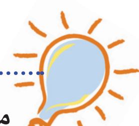
# أسئلة على الوحدة الثالثة



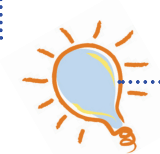
اذكر العناصر الأساسية للتعامل مع الآَخرين.



تصور نفسك في موقف ما، كيف تتعامل مع هذا الموقف؟



ماذا تعني المقدَّرات العامة؟



ما هو الأسلوب الأمثل للتعامل مع الخبر؟



عرف الاتصال، وماهي أطرافه؟



تصور أن زميلك يحدثك كيف ستكون أثناء حديثه لك مراعيًا مستويات الإنصات؟



**ما هي مراحل الإنصات؟ مع تطبيق المرحلة الثانية على نفسك وو الدتك تحدثك.**



اذكر سبع فوائد يستفيدها المنصت الجيد.

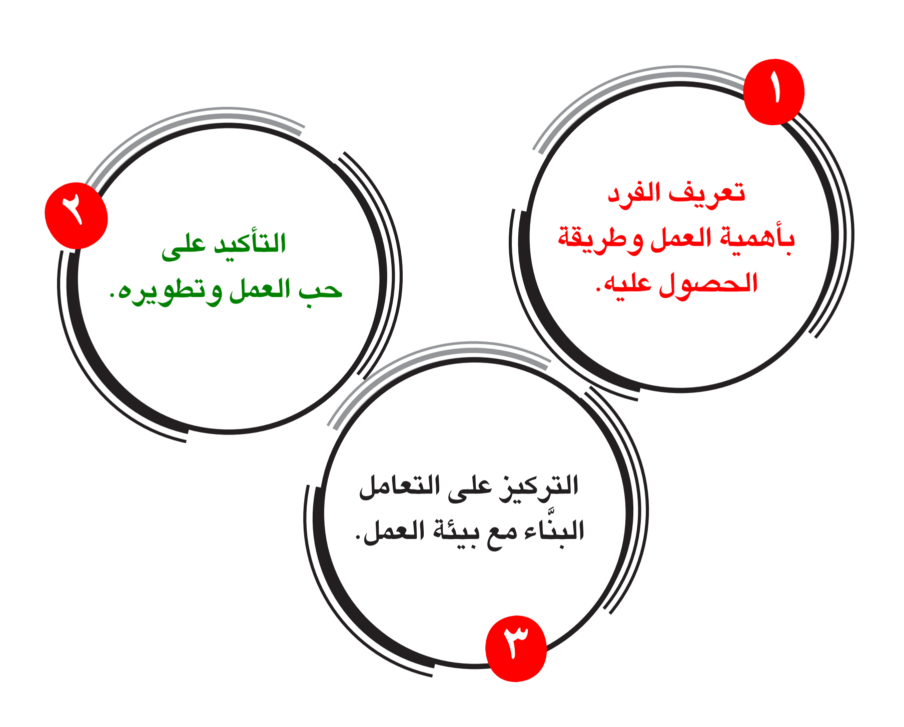


الوحدة الرابعة

# العمل و السلوك الإنساني

- مفهوم العمل في السلوك الإنساني.
- إرشادات للباحث عن العمل.
- السيرة الذاتية.
- المقابلة الشخصية.
- إرشادات عامة للحاصل على الوظيفة.

# أهداف الوحدة الرابعة






## مفهوم العمل في السلوك الإنساني:

سلوك الإنسان السوي يحتِّم عليه البحث عن العمل والكَدِّ والجدِّ؛ من أجل أن يعيش كريمًا، ويساهم في بناء نفسه ومجتمعه ودولته، ولكي يكون له أثر بعد وفاته، فيكون امتدادًا لعمره.

والأصل في العمل أنه مطلب لاستمرارية الحياة وتقدمها وازدهارها، ولكن مفهوم العمل يختلف باختلاف ثقافة وعقليات المجتمعات، وكذا الزمان والمكان والسلوك الإنساني في أي مجتمع له تأثير على مفهوم العمل.

فالمجتمعات البحرية غالبًا ما تكون أعمالها فيما له علاقة بالبحر، وتلحظ أن مفهوم العمل في هذه البيئة يرتكز على عدد من المهن المتوائمة مع السلوك السائد في هذه المجتمعات البحرية.

والمجتمعات التي تبني قيادتها مراكز البحوث وتعمل على التطور والتطوير تتجه نحو الاختراعات والتصنيع وغيره؛ مما يفيد المجتمع والدول، وتختلف النظرة للعمل أحيانًا بناءً على الأيدولوجية التي يعيشها مجتمع ما.

فلك أن تضع مقارنة بين المجتمع الغربي الأناني الذي يفرض على المرأة المسكينة أن تعمل في المصنع والمتجر والمطعم، وغير ذلك حتى تتحصل على دريهمات تعيش بها، ويعتبر الغرب الخارج عن منهج الأنبياء أن هذا سلوك حضاري، وبين المجتمع المسلم الذي يكفل للمرأة معيشتها أمًّا أو بنتًا أو زوجة أو أختًا، ويكلف وليها بالنفقة عليها، وإن لم يكن

لها ولي فبيت المال يقوم برعايتها؛ لأن الإسلام قرر أن أصل عمل المرأة هو بيتها ورعاية زوجها وتربية أولادها، وهو عمل جبار وكبير، وله بعد استراتيجي لا يدركه إلا أصحاب العقول والفطر السليمة.

وهذا لا يعني أن لا تدرِّس المرأةُ بنتَ جنسها أو تطبِّبها أو غير ذلك، ولكن يجب أن يكون عمل المرأة وفق طبيعتها التي خلقها الله عليها، ولا يلزم أن يأخذ جُلَّ وقتها وتُساوى بالرجل على حد سواء، فنحن لا نرفض مبدأ العمل وفق ضوابطه الشرعية، بقدر ما نرفض المساواة مع الرجل في العمل، والعمل الذي يفسدها ويخرجها عن فطرتها.

وتختلف النظرة للعمل باختلاف تكوين الشخصية وبعدها عن العلو، فنجد أن فردًا أو أفرادًا يعملون في أعمال تتنافى مع القيم الصحيحة المبنية على الكتاب والسنة، وأمثلته كثيرة؛ فنجد أن فردًا ما لديه مهارات فنية يأنف العمل في تخصصه المهني؛ بحجة أنها لا تتناسب مع الوسط الاجتماعي الذي يعيشه، وينسى هذا أن نبي الله ﷺ أفضل البشر رعى الغنم، وأن زكريا عليه السلام كان نجَّارًا، وكان داود عليه السلام حدَّادًا، وإدريس عليه السلام كان خيَّاطًا، ولا يدرك هذا الصنف أن دين الإسلام دين عمل، ليس كما يصوره النصارى، أو الصوفية المنحرفة عن جادة الحق، أو ما يدعو إليه العلمانيون من قولهم إن الدين محصور في جوانب محدودة؛ كلا، إن هذا الدين يشمل حياة الإنسان كلها، قال تعالى: ﴿قُلْ إِنَّ صَلَاتِي وَنُسُكِي وَمَحْيَايَ وَمَمَاتِي لِلَّهِ رَبِّ الْعَالَمِينَ﴾ [الأنعام: ١٦٢].

وقال ﷺ: «لَأَنْ يَحْتَطِبَ أَحَدُكُمْ حُزْمَةً عَلَى ظَهْرِهِ، خَيْرٌ لَهُ مِنْ أَنْ يَسْأَلَ أَحَدًا، فَيُعْطِيَهُ أَوْ يَمْنَعَهُ»[(١)].

ولك أن تتدبر هذا الموقف من الحبيب ﷺ؛ فعَنْ كَعْبِ بْنِ عُجْرَةَ قَالَ: «مَرَّ عَلَى النَّبِيِّ ﷺ رَجُلٌ، فَرَأَى أَصْحَابُ النَّبِيِّ ﷺ مِنْ جَلَدِهِ ونَشَاطِهِ مَا أَعْجَبَهُمْ، فَقَالُوا: يَا رَسُولَ اللَّهِ، لَوْ كَانَ هَذَا

(١) أخرجه البخاري (٢٠٧٤).

فِي سَبِيلِ اللَّهِ، فَقَالَ رَسُولُ اللَّهِ ﷺ: «إِنْ كَانَ خَرَجَ يَسْعَى عَلَى وَلَدِهِ صِغَارًا فَهُوَ فِي سَبِيلِ اللَّهِ، وَإِنْ خَرَجَ يَسْعَى عَلَى أَبَوَيْنِ شَيْخَيْنِ كَبِيرَيْنِ فَهُوَ فِي سَبِيلِ اللَّهِ، وَإِنْ كَانَ يَسْعَى عَلَى نَفْسِهِ يَعِفُّهَا فَهُوَ فِي سَبِيلِ اللَّهِ، وَإِنْ كَانَ خَرَجَ رِيَاءً وتَفَاخُرًا فَهُوَ فِي سَبِيلِ الشَّيْطَانِ»[(١)].

إن استيقاظ الضمير واستشعار أن العمل عبادة يدفع بالفرد إلى الجد والتحصيل والنجاح، وعدم ازدراء المهنة- ما دامت لا تخالف شريعة الله[(٢)].

❀❀❀

(١) أخرجه الطبراني في الكبير (٢٨٢)، وفي الأوسط (٦٨٣٥)، وقال الألباني في صحيح الجامع (١٤٢٨): صحيح.

(٢) مجمل الموضوع استنباطٌ من آيات وأحاديث.



## إرشادات للباحث عن العمل:

### أولا: إرشادات عامة:

١- العمل مشاع لمن يرغب، بل واجب لمن لديه قدرة.

٢- وجوب التوكل على الله ﷻ والأخذ بالأسباب.

٣- حدد رؤيتك البعيدة، وابحث عما يناسبها ويناسب قدراتك.

### ثانيا: الاحترازات:

١- ابحث بنفسك عن الفرص، ولا تنتظر الآخرين.

٢- لا تأخذ فرصة عمل غيرك؛ فهي بداية سيئة.

٣- كما تفكر في الوظيفة فكر في شرعيتها ومآلاتها.

٤- استشر أهل الرأي قبل الوظيفة.

٥- إياك والوظائف المخلة بالشرف والمروءة: قال تعالى: ﴿وَلَا تُفْسِدُوا فِي الْأَرْضِ بَعْدَ إِصْلَاحِهَا﴾[الأعراف:٥٦].

وقد لَعَنَ رَسُولُ اللَّهِ ﷺ آكِلَ الرِّبَا، وَمُؤْكِلَهُ، وَكَاتِبَهُ، وَشَاهِدَيْهِ، وَقَالَ: «هُمْ سَوَاءٌ»[(١)].

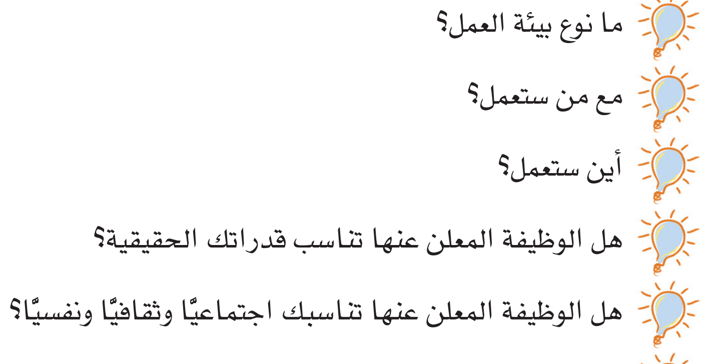
### ثالثا: إعلانات الوظائف:

اقرأ إعلانات الوظائف في الصحف ومواقع الإنترنت، وانتبه لما يدعو إليه الإعلان.

- عند قراءة الإعلان اطرح على نفسك هذه الأسئلة:

(١) أخرجه مسلم (١٥٩٨).



- ما نوع بيئة العمل؟
- مع من ستعمل؟
- أين ستعمل؟
- هل الوظيفة المعلن عنها تناسب قدراتك الحقيقية؟
- هل الوظيفة المعلن عنها تناسبك اجتماعيًا وثقافيًا ونفسيًا؟
- هل تريد مجرد وظيفة، أم إبداعًا في الوظيفة؟
- ما مسمى الوظيفة... إلخ؟
- ما الذي استفدته من الإعلان لكتابة السيرة الذاتية وطلب استمارة العمل؟



## رابعا: متطلبات عملية:

١- جهِّز أوراقك كاملة بعدة نسخ.

٢- راسل بالإيميل والفاكس، واتصل هاتفيًا، وزُر ميدانيًا الغرف التجارية ولجان التوظيف والموارد البشرية ومكاتب العمل، وكل ما له علاقة.

٣- زُر رجال الأعمال، واعرض مهاراتك بطريقة لَبِقَة.

٤- اجعل مشروع تخرجك بداية تعريف بنفسك وقدراتك.

٥- ارصد سوق العمل.

٦- احصل على دورات تتناسب وسوق العمل.

٧- ابحث عن شريك ممول؛ عليه المال، وعليك الجهد والإدارة أو غيره.

٨- تذكر أن كثيرًا من الجهد يعني كثيرًا من النجاح[١].

---

(١) انظر: الإجابات الرائعة لأسئلة مقابلات التوظيف الصعبة، لمارتن جون بيت.





## السيرة الذاتية:

شعار السيرة الذاتية: خير الكلام ما قَلَّ ودَلَّ.

- يجب أن تفرق بين:

- السيرة الذاتية التفصيلية: ثلاث ورقات على الأكثر.
- السيرة ذاتية ملخصة: ورقة واحدة.
- السيرة الذاتية التفصيلية:

هي: طلب يشمل معلومات أساسية عن صاحبه، يقدمه لجهة العمل للحصول على وظيفة.

- سؤال: ما أهمية السيرة الذاتية عند أرباب العمل؟

١- تختصر السيرة الذاتية على الشركات والمؤسسات الوقت والمجهود والمال.

٢- تساعد جهة العمل في التعرف على صاحب السيرة قبل المقابلة الشخصية.

٣- تحتفظ المؤسسات بالسيرة الذاتية لطالب العمل للرجوع إليها وقت الحاجة؛ لتوفير عناء الإعلان مرة أخرى.

- سؤال: ما أهمية السيرة الذاتية لطالب العمل؟

١- السيرة الذاتية وسيلة قوية للتعريف بطالب العمل بالطريقة الملائمة.

٢- هي موطئ قدم لك في المؤسسة فيما بعد.

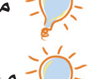
٣- هي السبب في الانطباع الجيد أو السيئ عنك.

٤- من خلالها تحكم المؤسسة أنك ملائم لها أو العكس.

٥- هي اختصار للمسافة لجهة العمل لتتعرف عليك، واختصار للمسافة لنفسك لتعرف حجمك العملي الحقيقي.

## كيف تكتب سيرتك الذاتية:

### اسأل نفسك عند كتابة السيرة الذاتية:


**ما أبرز الأعمال التي قمت بها في حياتك وتفتخر بها؟**


**ما أبرز ما تجيد ممارسته من أعمال؟**

**ما أبرز العلامات الفارقة في حياتك شخصيًا ومهنيًا؟**

### فكِّر، ثم غربل المهم لديك:

١- نوع الوظيفة التي تريدها حقًّا.

٢- ماذا عندك من تنازلات في حال موافقة المنشأة؟

٣- بيئة العمل الأفضل لك.

٤- هل أنت صاحب مسئوليات؟

٥- ما المجال الذي أنتجت فيه أفضل من ٥-١٠ سنوات الأخيرة؟

٦- إن كنت حديث التخرج؛ ما هو مشروع تخرجك الأكاديمي أو المهني؟

### كيف تصف نفسك لشخص لا يعرفك؟

١- كن صادقًا مع نفسك.

٢- كن أنت نفسك في السيرة الذاتية.

٣- لا تخترع شخصًا آخر في سيرتك.

٤- لا تبالغ.

٥- كن واقعيًا.

٦- لا تكن جافًا ولا سطحيًا.

**احذر من المعلومات الخاطئة في السيرة الذاتية:**

كتب أحدهم في سيرته: أستطيع أن أعمل في الأجواء الخلابة!

وكتب آخر: عندي خبرة ست سنوات بعد التخرج من الجامعة، وعمره ٢٣ عامًا!

**انتبه لحجم السيرة:**

١- السيرة الملائمة صفحة أو صفحتان.

٢- قد تزيد عن الصفحتين إذا كان المنصب مهمًا ويحتاج تفاصيل.

٣- راجع الاستمارة، وقارنها بمتطلبات الوظيفة المعلنة.

**اكتب أبرز المزايا الأساسية في شخصيتك:**

١- مهاراتك الخاصة في مجال العمل.

٢- اهتماماتك العملية، لا الشخصية.

٣- خبراتك وتجاربك الناجحة.

٤- إنجازاتك الموثقة.

**دقق في التفاصيل:**

١- اسمك، عنوانك، بريدك، موقعك: فيس بوك، تويتر.

٢- ركز على شهاداتك: المهنية، العلمية، الدورات... إلخ.

٣- الخبرات: جميع الخبرات الأولية في مجال عملك:

٤- مثال: في الخمس سنوات الأخيرة اكتسبت خبرات في مجال المبيعات والتسويق والإدارة، من خلال شركات وطنية ومحلية.

٥- لا تسرد المراحل العملية الطويلة؛ فإنها تعطي انطباعًا سيئًا.

**وسِّع مهارات السيرة الذاتية:**

اكتب مهارات إضافية تحسنها بجانب مهارات الوظيفة، وإليك لائحة ببعض المهارات، خذ ما يناسبك منها حقيقة:



- تنظيم المؤتمرات والمناسبات.
- مهارة جمع البيانات الرقمية.
- مراجعة البيانات.
- تدريب الأفراد.
- جمع الإحصاءات والدراسات.
- التنسيق العام.
- معالجة الموظف الصعب.
- تفويض وإسناد المهام.
- رسم وصياغة الخطط.
- الإقناع العملي والتربوي.
- مهارة جداول العمل.
- الخرائط البيانية.
- تحصيل الأموال من الممولين.
- ترتيب وتنقيح الوثائق.
- بيع السلع.
- إلقاء الخطب العامة.
- فحص النوعية.
- مقابلة الأشخاص.
- إدارة الموارد.
- حث الآخرين على العمل.
- إدارة التجهيزات.
- إدارة الاجتماعات.
- الإشراف على الموظفين.
- التعليم.
- كتابة التقارير.




- تقديم النصائح.
- وغير ذلك.

**انتبه لخبراتك العملية والتطبيقية:**

١- يجب أن تكون الخبرة متوافقة مع الوظيفة المتقدم لها.

٢- اذكر الخبرات إجمالًا، دون تفاصيل.

٣- أبرز الخبرة مع التوثيق:

اختصرت كذا في مجال كذا، طورت مراحل كذا، أضفت لبيئة العمل كذا، عدلت كذا، جمعت متفرقات كذا.

١- إن كانت خبرتك أقل فاذكر ذلك بصدق وشفافية.

٢- اقترح عليهم بناءً على خبرتك أن تشغل وظيفة معينة.

٣- اذكر أسبابًا مقنعة لانقطاعك عن العمل سابقًا.

٤- اذكر أنك لم تهمل تطوير نفسك أثناء الانقطاع.

٥- لا تذكر خبرة لعمل أمضيت فيه شهرًا أو أقل من سنة.

**النشاطات الاجتماعية هامة وجيدة:**

١- النشاطات الاجتماعية تحتاج إليها المؤسسة في العلاقات العامة.

٢- اذكر ذلك إن كان لك مشاركة في جمعيات خيرية، مراكز تأهيلية، مراكز الحي.

**هل اخترت مراجعًا للتعريف بك؟**

هذا مهم:

١- اختر شخصًا يعرِّف بك تعريفًا جيدًا، ولا تغامر بمن لا يعرفك.

٢- اتصل بمن سيكون مرجعًا لتعريفك قبل أن تضع اسمه في سيرتك.

٣- من المهم أن يكون شخصًا معروفًا، وعنوانه معروفًا أيضًا.

### كيف تخرج السيرة بصيغة جيدة؟

حاول أن تراجع الأمور التالية:

١- نظافة الاستمارة، وترتيبها، وكتابتها، وطباعتها على الحاسوب.

٢- وضوح تقييم الاستمارة، والبعد عن الغرابة.

٣- ترتيبها.

٤- ترك حواشي مناسبة للملاحظات.

٥- البساطة والسهولة.

٦- إبراز العناوين الهامة.

٧- صحة اللغة، وسلامة التركيب، وانتقاء المفردات.

٨- تذكَّر أن الضحالة الفكرية جعلت من كتابة السيرة الذاتية عملًا صعبًا عند بعض الأفراد، فراجع ذاتك[(١)].

❀❀❀

(١) انظر: أصول تحضير السيرة الذاتية، ستيف موريس، واكتب سيرتك الذاتية باحتراف، د.أحمد سيد علي.

## نموذج مقترح للسيرة الذاتية:

الاسم الرباعي:

**البيانات الشخصية:**

الجنسية: تاريخ الميلاد:

الجنس: الحالة الاجتماعية:

العنوان: البريد الإلكتروني:

الهاتف الثابت: الجوال:

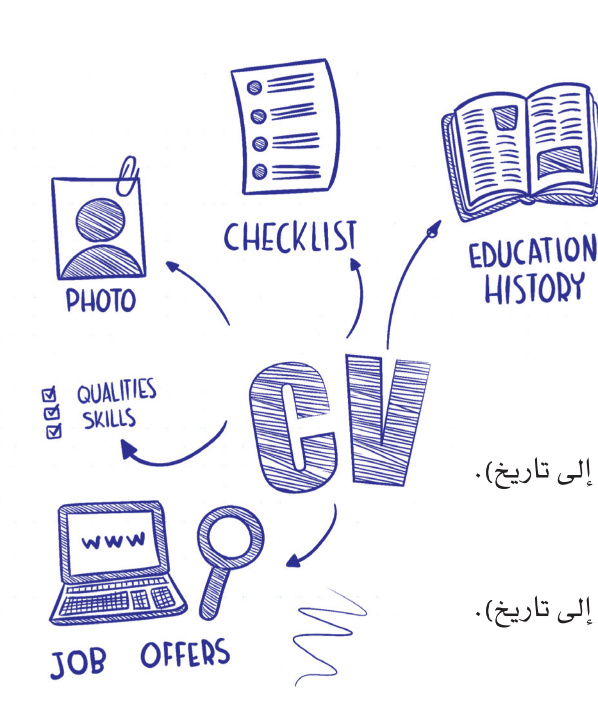
**المؤهلات العلمية:**

اسم الكلية- المعهد:

التخصص:

تاريخ التخرج:

التقدير:




**الخبرة العملية:**

اسم الجهة، المدينة (من تاريخ/ إلى تاريخ).

المسمى الوظيفي.

اسم الجهة، المدينة (من تاريخ/ إلى تاريخ).

المسمى الوظيفي.

**الدورات التدريبية:**

اسم الجهة التدريبية، المدينة (من تاريخ/ إلى تاريخ).

مسمى البرنامج التدريبي.

اسم الجهة التدريبية، المدينة (من تاريخ/ إلى تاريخ).

مسمى البرنامج التدريبي.

المهارات:

اللغة:

الحاسب:

أخرى:

**معلومات أخرى:**

جوائز حصلت عليها أو شهادات شكر.

**المعرِّفون:**

- اسم الشخص، المسمى الوظيفي، جهة العمل، هاتف، فاكس، بريد إلكتروني.
- اسم الشخص، المسمى الوظيفي، جهة العمل هاتف، فاكس، بريد إلكتروني.






## المقابلة الشخصية:

- هل هناك أهمية للمقابلة الشخصية؟

ج: نعم.

١- هي من طرائق التعرف على الأفراد من قديم الزمان.

٢- المنشآت الناجحة هي التي تمتلك مقابلين أكْفاء، والعكس.

٣- يترتب على المقابلة نتائج إيجابية أو سلبية عند بعض المقابلين.

**أنواع المقابلات الشخصية:**

**النوع الأول: مقابلة شخصية مع شخص واحد (وجهًا لوجه):**

هذا النوع هو الأكثر شيوعًا.

يمكن أن يكون هذا الشخص مدير عام الشركة، أو مدير القسم الذي تقدمت له، أو مدير فريق العمل، أو مدير الموارد البشرية.

المقابلة الشخصية غالبًا ما تكون وسيلة للتعرف عن قرب على المرشحين للوظيفة، أو مع المرشحين الناجحين الذين قدمت لهم الدعوة لحضور مقابلة شخصية مع أحد أعضاء الفريق الذي سيعملون معه.

**النوع الثاني: المقابلة الهاتفية:**

إذا كان المقابَل في مكان بعيد عن مقر الشركة ويصعب حضوره المقابلة، تقترح الشركة إجراء مقابلة بالهاتف عبر أجهزة وبرامج الاتصال، كـ(الإسكاي بي) ونحوه.

بعض الشركات تستخدم المقابلة الهاتفية كوسيلة أولى لاختيار المتقدمين، واستبعاد الضعفاء منهم في المراحل الأولى.

وهذه المقابلة الهاتفية بالصوت والصورة لا تكفي في التوظيف؛ بل هي تعطي انطباعًا فقط.

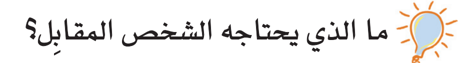
**النوع الثالث: المقابلة مع لجنة:**

تكون المقابلات مع لجنة عند التعيين في وظائف عليا.

تكون غالبًا بعد إجراء المقابلة الشخصية الأولى مع مدير الموارد البشرية.

تستخدم عندما يضطر عدد من أعضاء الإدارات مقابلة المرشح في جلسة واحدة معًا؛ لضيق الوقت.

يتراوح عدد أعضاء اللجنة غالبًا من اثنين إلى أربعة أعضاء.



**ما الذي يحتاجه الشخص المقابِل؟**

ج: يحتاج إلى:

١- التفرُّس في المتقدم للعمل بالنظر أولًا.

٢- قراءة حركاته الجسدية.

٣- ملاحظة وتقويم منطقه وثقافته.

٤- التعرف على القدرات الذهنية والعقلية.

٥- معرفة إمكاناته ومهاراته وتوائمه مع الوظيفة.

- رغم أهمية المقابلة وأثرها، إلا أنها لم تحظ بالتدريس وإقامة الدورات لها.

**وصايا للمتقدم للمقابلة:**

١- **تعرَّف على المنشأة المتقدم لها:**

- زُرها.
- ادخل الموقع الإلكتروني لها.
- التقارير الصادرة عنها.
- الموظفين بها أو من تقدم لها.



٢- **حضر نفسك وذهنك للأسئلة الغامضة التي لا تتوقعها:**

- معنى منطقتك أو مدينتك (مكة -القصيم- القاهرة - لاهور - دمشق - بغداد... إلخ).
- لماذا تدنَّى تقديرك في الثانوية؟ أجب بصدق وقناعة، (ظروف-رفقاء-مرض).
- ما نقاط الضعف لديك (الجواب الدبلوماسي: كل إنسان لديه ضعف وقوة).
- لماذا تركت العمل في الشركة الفلانية؟

- هل فصلوك؟ قدمت استقالتك؟ ولماذا؟ كم عملت بها؟ هل هناك مشكلة؟ هل كنت طرفًا فيها؟ أجب بثقة وصدق وبدون تعالٍ؛ فالله هو المقدر.

- سألنا الشركة التي كنت فيها فكان جوابهم عنك سلبيًّا، ماردك على ذلك؟ كن حسن العهد معهم، ولا تسبهم؛ فقد يكون السائل غير صادق ويريد الكشف عن سلوكك وأخلاقك.
- لو قدمت لك هدية، لماذا تقبلها؟
- اسأل نفسك هذه الأسئلة وغيرها، وقدِّر أن أسوأ ما يكون يهون!

٣- **حدد رؤيتك وسبل نجاحك:**

قد يسألك المقابل:

- ما رؤيتك لحالتك الوظيفية عندما تبلغ الأربعين؟
- ما طموحك للشركة خلال الخمس سنوات القادمة؟
- كيف تقوِّم نفسك؟
- ما الوسائل التي تعتقد أنها تساعدك في وظيفتك؟
- ما المعوقات التي ترى أنها قد تقف في طريقك؟
- هل لديك استعداد للانتقال من قسم لآخر؟

٤- **حدد اهتماماتك، وتحدث عنها في المقابلة بثقة ومصداقية.**

٥- **انتبه لأسئلة المقابل لك المركَّبة، وكن دبلوماسيًّا.**

مثال: كم تحتاج من الوقت لمتابعة أمر ما ليصبح من اهتماماتك؟

ج: الإجابة الدبلوماسية:

عن أي اهتمامات تسأل: —اجتماعية–علمية–سلوكية–مهنية.

احذر أن تذكر شيئًا ليس من اهتماماتك، فحبل الكذب قصير.

قال ﷺ: «إِنَّ الصِّدْقَ يَهْدِي إِلَى البِرِّ، وَإِنَّ البِرَّ يَهْدِي إِلَى الجَنَّةِ، وَإِنَّ الرَّجُلَ لَيَصْدُقُ حَتَّى يَكُونَ صِدِّيقًا، وَإِنَّ الكَذِبَ يَهْدِي إِلَى الفُجُورِ، وَإِنَّ الفُجُورَ يَهْدِي إِلَى النَّارِ، وَإِنَّ الرَّجُلَ لَيَكْذِبُ حَتَّى يُكْتَبَ عِنْدَ اللَّهِ كَذَّابًا»(١).

٦- **راجع واستذكر تجاربك المميزة:**

اسأل نفسك قبل المقابلة عن مشروعك الذي أنجزته:

- ما أهدافه؟
- ما مراحله؟
- ما تاريخه؟
- ما ثمرته؟
- كيف أنجزته؟

٧- **انتبه:**

- تكلم باختصار غير مُخِلٍّ.
- كن واثقًا.
- اذكر الخطوط العريضة، ودع التفاصيل.

٨- **حاول أن تراعي ما يلي:**

- مظهر شعرك وأظافرك.
- مظهر الثياب والحذاء.
- احذر من لبس يؤثر عليك أثناء المقابلة (ثقيل في الصيف، أو خفيف في الشتاء).
- تجنب اللبس الذي يخرم مروءتك، أو يقدح في رجولتك، أو يعطي عنك انطباعًا سلبيًّا.

---

(١) أخرجه البخاري (٥٧٤٣)، ومسلم (٢٦٠٧).




٩- **هيئ نفسك للمقابلة وفق هذه الخطوات:**

المقابلة لقاء مفتوح لفهم ما لدى الآخرين، وتمرين لمقابلة أخرى.

١٠- **وصية:**

- اذهب للمقابلة، وفي نفسك أن حصولك على الوظيفة أقل من ٥٠٪.
- لا تتأثر بالمقابلة، فالمقابِلون بشر مثلك، والتوفيق بيد اللّه.

١١- **ماذا سيعرف عنك المقابِل:**

- صحة المتقدم، وخلوه من الأمراض والعيوب الوظيفية.
- سؤالك عن التقنية الحديثة.
- الأخبار العامة.
- أمور تتحدث عنها، فيستنبط المقابل منهامعلومات عن شخصيتك، ورقي سلوكك من عدمه.

١٢- **اجتنب التالي دائمًا، وفي المقابلة على وجه الخصوص:**

- الرائحة الكريهة.
- الخوف والارتباك.
- الجلوس بطريقة غير أدبية.
- إياك والمراوغة.
- لا تمدح نفسك، ولا تقلل من شأنها.
- الهراء والجدال وسرعة الكلام.
- لا تسب أو تشتم جهة أو شركة عملت بها، وكن مقدِّرًا لكل من تعاملت معهم.

١٣- **افعل:**

- ابتسم للمقابلين، وانظر إلى أعينهم عندما تلاقيهم وعندما تودعهم.
- احتفظ بمتابعة الاتصال، بالنظر في المقابلين وتفهُّم حديثهم.

- اجلس منتصب القامة، وانْحَنِ قليلًا إلى الأمام.
- خذ وقتك في الإجابة على الأسئلة.
- ليكن مظهرك وموقفك حماسيًا وسارًا.
- تكلم بصوت مسموع.
- تحدث عن المعلومات التي ترى أنها تساعدك.
- أجب بكفاية وعناية على الأسئلة الافتراضية.
- إذا أخطأ المقابل في سؤال تخصصي أو فني حاول أن تساعده في الخروج من ورطته.
- اقبل التحدي حتى تشعر بنشوة النصر[١].

❁❁❁

(١) انظر: الإجابات الرائعة لأسئلة مقابلات التوظيف الصعبة، لمارتن جون بيت، وكيف تواجه المقابلة، كليف فلنشر.

## إرشادات عامة للحاصل على الوظيفة:

- احمد اللّه أولًا وأخيرًا على عملك الذي هيأه ربك لك.
- اتق اللّه في عملك وكن أمينًا.

﴿وَلَوْ أَنَّ أَهْلَ الْقُرَىٰ آمَنُوا وَاتَّقَوْا لَفَتَحْنَا عَلَيْهِم بَرَكَاتٍ مِّنَ السَّمَاءِ وَالْأَرْضِ﴾

[الأعراف: ٩٦].

### توجيهات:

١- إذا دخلت منشأة فتعرف على أبواب الطوارئ فيها.

٢- تعرف ما استطعت على المنشأة مديرًا وعاملين وظروفًا.

٣- عليك بالأريحيَّة، فقد تعمل في المنشأة ثلث عمرك؛ فقدر ذلك.

٤- ليكن الود والاحترام أساس التعامل مع الزملاء.

مَنْ يَصْنَعِ الخَيْرَ لا يُعْدَمْ جَوَازِيَهُ     لا يَذْهَبُ العُرْفُ بَيْنَ اللهِ والناسِ

٥- طوِّر ونَمِّ في نفسك الانتماء إلى المنشأة؛ فإنه من طباع وشيم كرماء النفوس، وأصحاب الأفكار النَّيِّرة المحبين للتطوير.

### أخلاقيات العمل:

١- حضور وانصراف الموظف مؤشر كبير على انضباطه من عدمه.

٢- لا تنصرف إلا بإذن من رئيسك في العمل، أو لمصلحة راجحة عقلًا وشرعًا.

٣- احفظ أسرار المنشأة:

«من كتم سره كان الخيار في يده».

١- لا تثرثر أثناء العمل.

٢- عليك بروح العمل الجماعي؛ فهو أقوى وأكثر سدادًا.

٣- الإخلاص والصدق طريق آمن؛ فإن الله إذا علم صدق النية أعان.

## عادات العمل الناجح:

١- تفحَّص عملك، وابدأ من حيث انتهى من سبقك.

٢- استفد من الخبرات وطوِّرها.

٣- حَدِّد أهدافك ومَيِّز القابل للتحقيق من غيره؛ فهي الخطوة الأولى.

٤- لا تهدر الوقت؛ فهو مؤثر ركيز في الإنتاج، وهو كالسيف.

٥- كن منظمًا (أحرز-امتلك-أدر) الوسائل لتنفيذ خطة دقيقة.

٦- نظم ذاتك: ضع نموذجًا يقوِّم عملك أسبوعيًّا وشهريًّا وسنويًّا.

٧- أهمية: اكتشاف إيجابياتك وسلبياتك في العمل.

٨- راقب ذاتك بنفسك؛ لتستحق الأجر من الله جل وعلا، ثم تستحق ثناء المدراء.

٩- مراجعة الذات تغنيك عن مراقب الحضور والانصراف [١].

## التعامل مع المشكلات:

بيئة العمل يعتريها إشكالات ومشكلات تغيِّرها، فلا بد من قواعد للتعامل مع ظروف تلك البيئة، وغالبًا ما تكون مشاكل العمل متداخلة ومتشابكة يصعب تجزئتها.

الصينيون يسمون المشكلة: بالفرصة، فإن حصلت مشكلة قالوا: جاءت الفرصة، والسبب يكمن في أن:

١- المشكلة سبب لإبداع حلول جديدة.

---

(١) انظر: العادات السبع للناس أكثر فعالية، ستيفن كوفي، والدليل غير الرسمي، لدون رينو، إدارة الوقت وتخفيف التوتر، لسمير البعلبكي

٢- المشكلة سبب في اكتشاف قدرات فكرية وطاقات عملية.

٣- المشكلة سبب في استمرار البحث عن برامج وآليات جديدة وإبداعية.

٤- المشكلة سبب في المحافظة على وحدة المجموعة وثباتها؛ مما يعزز روح الفريق الواحد.

## تعريف المشكلة:

هي صعوبات عند الانتقال من مرحلة إلى أخرى؛ وهي إمَّا تمنع الوصول، أو تؤخره، أو تؤثر في نوعيته.

### أنواع المشاكل:

١- مشكلة هي في حقيقتها مشكلة.

٢- مشكلة ليست مشكلة (مصطنعة أو وهمية).

٣- مشكلة صغيرة تم تكبيرها.

٤- مشكلة كبيرة تم تصغيرها.

- **وللتعامل مع هذه الأنواع بطريقة صحيحة ينبغي أن ننظر إليها ونسأل:**

١- هل هي: متفاقمة- متلاشية- ثابتة؟

٢- هل هي: مفاجئة- متوقعة؟

٣- هل هي: متكررة – نادرة؟

٤- هل هي: جماعية – فردية؟

٥- هل هي: حديثة – قديمة؟

- **انتبه لهذه النقاط قبل حل المشكلات:**

١- التسرع في حل المشكلات قد يفاقمها، ويشتت الجهد والوقت والمال.

٢- القلق ينتج من وحشة النظر للمشكلة، وليس في ذات المشكلة.

٣- لا بيئة بلا مشاكل؛ فالتعايش قدر مهم، وثَمَّة فرق كبير بين التهدئة وحل المشكلة.

٤- هل أنت طرف في المشكلة أو سبب رئيس لها، تأكد من ذلك.

٥- لا تحاول استنتاج شيء ثُمّ تسعى لإثباته.

٦- لا تقفز مباشرة إلى الحل.

٧- لا يكن البحث عن كبش فداء أهم من حل المشكلة.

٨- ميز بين أخطاء الأفراد وأخطاء النظام.

٩- اسأل دائمًا عن المظاهر والحقائق، وليس عن المشاعر والأحاسيس.

١٠- كثير من المشاكل لها خاصية التفاعل والاتجاه نحو التضخُّم.

١١- لا يوجد سبب واحد لكل مشكلة؛ بل عدَّة أسباب متداخلة.

١٢- نحتاج في حل المشكلات إلى مهارات التفكير الإبداعي والتحليلي.

١٣- إذا وقعت في مشكلة ففكر في مفاتيحها، لا في قضبانها!

١٤- احذر من تجميع المشاكل الصغيرة كمشكلة كبيرة واحدة.

١٥- لا تركز على الأسباب الخارجية فقط.

## خمس قواعد لحل مشكلات العمل:

**المشكلة:**

١- ميِّزها.

٢- حلِّلها.

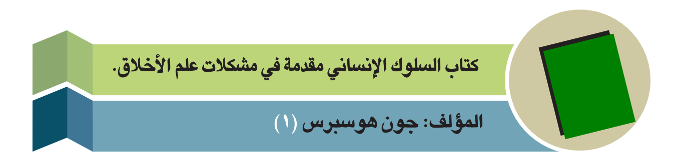
٣- ضع حلًّا.

٤- قوِّم الحل.

٥- نفِّذ الحل.

**وصية:** ارجع إلى بعض الكتب المعنيَّة بحل المشكلات وطرائقها، وهي كثيرة؛ منها:






- **التعامل مع ضغوط العمل:**

هي الحالة النفسية والجسدية التي تعتري الموظف، وتجعله غير قادر على التحمل والإنتاج؛ نتيجة تناقضات وصراعات متعددة الجوانب بين بيئة العمل الداخلية والخارجية وشخصية الموظف، وشعورك بفقدان القدرة على إدارة وظيفتك دليل على وقوعك تحت ضغط عمل لا تحس به، أو لا تستطيع التصرف معه.

- **مؤشرات ضغوط العمل:**

١- كثرة الأعذار عند عدم الإنجاز.

٢- عدم إنجاز الأعمال الإضافية.

٣- الحساسية الحادة المفرطة لديك.

٤- فتور الحماس وتسرُّب الضيق والملل.

٥- فقدان القابلية للشخص من الضغوط.

- **إذا أحسست بهذه الأمور:**
  - فبادر بعلاج كل مشكلة على حدة.
  - وإياك وتراكم المشكلات.
- **أسئلة أجب عليها لتزيل الضغوط:**
  - ما سبب ضغوط العمل؟
  - كيف أنظر إلى الحل؟
  - ماذا أحتاج للقيام بالحل؟
  - ما تصرفي تجاه الحل؟

---

(١) انظر: كيف تنمي قدرتك على حل المشاكل، سامي تيسير سليمان.

- ما الوضع الأفضل؟
- ما الخطوات العملية التي ينبغي أن أقوم بها؟
- أجب عن هذه الأسئلة السابقة واخرج بتصور واضح، وكوِّن رأيًا عن نفسك، وادفع هاجس الضغوط، ثم بادر إلى:
  - التخلص من الشعور بالذنب فورًا.
  - التخلص من حالة الإرباك لنفسك ولغيرك.
  - كن حازمًا.
  - اتخذ قرارًا جادًّا.
- **التعامل مع خلافات العمل:**

بيئة الموظفين فيها من الخلاف ما يوجد في غيرها؛ لأنهم في النهاية بشر ذوو طباع ومفاهيم مختلفة.

- **عليك مراعاة التالي عند الخلاف:**
  - أنماط البشر مختلفة؛ فقدِّر ذلك.
  - انظر في أصل الخلاف، وَضَعْه في حجمه الطبيعي.
  - حاول حل الخلاف بأسهل وأقصر الطرق.
  - لاحظ حاجتك لبيئة عمل هادئة ومستقرة.
  - لكل عمل مرجع نظامي ورئاسي، فلا تتعصب لرأيك.
  - تذكر أن الإنصات من أكبر طرق حل الخلاف.
  - احذر من نَفْسَنَة العمل وحظوظ الذات والانتصار لها.



- الحوار الهادئ البناء والهدوء والإخلاص طريق الحل.

- **التعامل مع الرئيس:**

- **أثناء الحوار مع رئيس العمل:**

**راجع نفسك، وحدد فكرتك، وانتبه لما يلي:**

- التزم الحقائق الموثقة، واحذر من المبالغة.
- خير الكلام ما قَلَّ ودَلَّ، فقد يكون رئيسك مرتبطًا بالتزامات.
- لا تقدم أرقامًا مجردة؛ بل عليك أن تشفعها بالدلائل.
- إذا وقعت مشكلة ما في العمل، فخذ بدائل الحل قبل عرضها على رئيسك؛ فهو مؤشر على استعدادك لحلها.
- لا تقاطع رئيسك عند حديثه.
- كن موضوعيًا، لا شكليًا عند إلقاء رئيسك أسئلة لاذعة عليك.
- ناقش مع رئيسك المقاصد، لا الألفاظ والعبارات.
- التزم بما تستطيع تنفيذه.
- كن واقعيًا في المواعيد، فلا تضيِّق على نفسك، ولا تبالغ في مَدِّ الوقت.
- تعلم كيفية إتقان التواصل غير اللفظي مع رئيسك، عن طريق تعلم لغة الجسد التقليدية وإشارات الوجه.

- **كيف تعرض فكرة على رئيسك؟**

قد يكون لديك فكرة جيدة، وتحتاج إلى دعم رئيسك لها؛ إما بالتأييد أو التصحيح أو التسويق لها.

- **في البداية قبل عرض الفكرة استعد للإجابة على:**

- ماذا لو لم تنجح الفكرة؟
- ما مقومات نجاح الفكرة؟
- كم يكلف تنفيذ الفكرة بنجاح؟
- هل يتحقق النجاح حسب الإمكانات؟

- **أثناء عرض الفكرة:**

- ركِّز على المنافع الظاهرة.
- لا تفترض الموافقة بمجرد عرض الفكرة.
- حاول معالجة الملاحظات من رئيسك لتكتمل الفكرة.
- ركز على المناقشة على محور الفكرة الأساسي واترك التفاصيل.

- **مناقشة الرئيس في الأداء:**

- تحدث فيما تجيد أداءه وما تعرفه، ولا تتكلف ما لا تعرف.
- التظاهر بمعرفة ما لا تعرف يفقدك الثقة في نفسك، وثقة الآخرين بك.

قال ﷺ: «الْمُتَشَبِّعُ بِمَا لَمْ يُعْطَ كَلَابِسِ ثَوْبَيْ زُورٍ»[(١)].

و(المتشبِّع): المتزين والمتظاهر، شُبِّه بالشبعان.

و(كلابس ثوبي زور): كمن يلبس ثوبين مستعارين، أو مودوعين عنده، يتظاهر أنهما ملكه.

- قابل قصورك في أدائك أمام رئيسك بعقلية طالب الحل، لا المتعذِّر.
- أظهر اهتمامك عند توجيه رئيسك لقصورك.
- لا تبادر بالاعتذار للمدير عند ظهور القصور، وأظهر سبب التقصير إن كان مقنعًا سليمًا، وإن كان السبب مهمة أخرى في الشركة أو عارضًا طَرَأ فَبَيِّنْه.
- لا تظهر ضعفك عند الخطأ؛ بل اعترف به بشموخ وثقة، وأعط وعدًا بالتوفيق للصواب مستقبلًا بإذن الله.

- **كيف تتعامل مع زملائك؟**

**خبرة مُرّة:**

يقضي بعض الموظفين في عمله سنوات طويلة، دون أن يعرف عن زميله سوى اسمه فقط.

**سبب جفاء الموظفين:**

- التَّقَوْقُع في المكتب.

---

(١) أخرجه البخاري (٤٩٢١)، ومسلم (٢١٣٠).





- عدم التعاون مع الآخرين.
- افتقاد أبسط سبل التواصل، كالتحية الحارة، والوجه المبتسم.
- حب الذات.
- الكبر والإعجاب.
- خوف نقل الخبرات.

بعض الموظفين يُذهب يومه في الهاتف، والصحيفة، والمجلة، وفي الضحك، والتسلُّط على الآخرين، باسم الفكاهة.

- **والموظف الحق بين الطرفين:**

- يتعامل بأريحية.
- يعيش بروح الفريق الجماعي.
- يحفظ حقوقه وحقوق غيره الوظيفية والأدبية والاجتماعية.
- يعطي صورة حية عن شخصيته.

- **كيف تقترب من زميلك في العمل؟**

- اطرح على زميلك بعض الأسئلة في مجال تخصصه، واشكره على التوجيه.
- زر زميلك- إن كان مريضًا- واطمئن عليه.
- قدِّم له العون- إن كان لديه تظلُّم.
- اخدمه ما استطعت بما لا يضرُّ أحدًا.
- لا تنس الهدية: اسطوانة، كتيب، مطوية، حلوى؛ فإنها مفتاح للمودة.
- شارك زملاءك في مناسباتهم الاجتماعية حزنًا أو فرحًا.
- خذ المعاملة المحوَّلة لزميلك وسلِّمها له بيدك، وتبادل معه بعض العبارات الودية لتأليف القلوب.
- شارك زملاءك في رحلاتهم الأسبوعية أو الشهرية- ما لم تكن فيها معصية لربك.

- احرص على المشاركة في اللجان والاجتماعات.
- تنبَّه لأنماط السلوك لدى زملائك لتستفيد من ذلك.

فقد ورد حديث عن النبي ﷺ، عَنِ ابْنِ عُمَرَ رضي الله عنهما قَالَ: قَالَ رَسُولُ اللَّهِ ﷺ:«أَحَبُّ النَّاسِ إِلَى اللَّهِ أَنْفَعُهُمْ لِلنَّاسِ، وَأَحَبُّ الْأَعْمَالِ إِلَى اللَّهِ سُرُورٍ تُدْخِلُهُ عَلَى مُسْلِمٍ، أَوْ تَكْشِفُ عَنْهُ كُرْبَةً، أَوْ تَقْضِي عَنْهُ دِينًا، أَوْ تُطْرَدُ عَنْهُ جُوعًا، وَلِأَنْ أَمْشِيَ مَعَ أَخٍ لِي فِي حَاجَةٍ أَحَبُّ إِلَيَّ مِنْ أَنْ أَعْتَكِفَ فِي هَذَا الْمَسْجِدِ- يَعْنِي مَسْجِدَ الْمَدِينَةِ- شَهْرًا، وَمَنْ كَفَّ غَضَبَهُ سَتَرَ اللَّهُ عَوْرَتَهُ، وَمَنْ كَظَمَ غَيْظَهُ، وَلَوْ شَاءَ أَنْ يُمْضِيَهُ أَمْضَاهُ، مَلَأَ اللَّهُ عز وجل قَلْبَهُ أَمْنًا يَوْمَ الْقِيَامَةِ، وَمَنْ مَشَى مَعَ أَخِيهِ فِي حَاجَةٍ حَتَّى أَثْبَتَهَا لَهُ أَثْبَتَ اللَّهُ عز وجل قَدَمَهُ عَلَى الصِّرَاطِ يَوْمَ تَزِلُّ فِيهِ الْأَقْدَامُ، وَإِنَّ سُوءَ الْخُلُقِ لَيُفْسِدُ العَمَلَ كَمَا يُفْسِدُ الخَلُّ العسلَ»[(١)].

- **كيف تتعامل مع المراجعين؟**

**حقائق وظيفية:**

- التعامل مع المراجعين من أصعب أنواع التعاملات.
- الموظف الفاشل صاحب نفس ضعيفة.
- الموظف الفاشل متسلط يعامل مراجعيه بعضلاته، لا بأخلاقه.
- الموظف الحر النزيه بمقدوره كسب المراجع، ولو لم يحقق مطلبه.

- **لتكسب المراجع حاول أن تفهم أمرين:**

- الأول: المراجع صاحب حاجة.
- الثاني: أنت مطالب شرعًا وعرفًا أن تقضي له حاجته- ما لم تكن مخالفة.

---

(١) أخرجه الطبراني في الكبير(١٣٦٤٦)، وابن أبي الدنيا في قضاء الحوائج (٣٦)، وقال الألباني في صحيح الجامع(١٧٦): صحيح.

- **السبب:**

– لأنك تتقاضى على خدمته أجرًا تأكل منه وتعول غيرك.

– إنك مأمور بالرفق واللين مع الناس، خاصة من قصدك لخدمته.

قال تعالى: ﴿ فَبِمَا رَحْمَةٍ مِّنَ ٱللَّهِ لِنتَ لَهُمْۖ وَلَوْ كُنتَ فَظًّا غَلِيظَ ٱلْقَلْبِ لَٱنفَضُّوا۟ مِنْ حَوْلِكَۖ فَٱعْفُ عَنْهُمْ وَٱسْتَغْفِرْ لَهُمْ وَشَاوِرْهُمْ فِى ٱلْأَمْرِ ﴾ [آل عمران: ١٥٩].

وقال ﷺ: «اللهُمَّ، مَنْ وَلِيَ مِنْ أَمْرِ أُمَّتِي شَيْئًا فَشَقَّ عَلَيْهِمْ، فَاشْقُقْ عَلَيْهِ، وَمَنْ وَلِيَ مِنْ أَمْرِ أُمَّتِي شَيْئًا فَرَفَقَ بِهِمْ، فَارْفُقْ بِهِ»[١].

و«الشخص الحكيم يصنع الفرص أكثر مما يجدها».

و«إذا لم تكن هناك رياح، فَجَدِّف»[٢].

❀❀❀

(١) أخرجه مسلم (١٨٢٨).

(٢) انظر: إدارة الوقت وتخفيف التوتر، سمير البعلبكي، وفلسفة الفكر الإداري والتنظيمي، لثامر ملوح المطيري، والدليل غير الرسمي، لدون رينو.

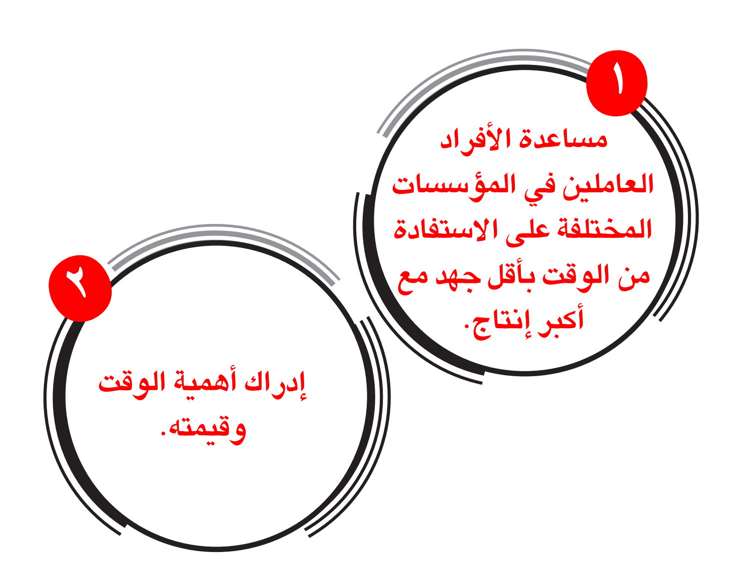


الوحدة الخامسة

# الوقت والفوضى وارتباطهما بالسلوك

- أهمية الوقت في سلوك الأفراد.
- طرق تطويع الوقت.
- معوقات تتسبب في إهدار الوقت.
- عوامل عامة تساعد على حفظ الوقت.
- قيمة المحافظة على الوقت وحسن إدارته.
- التعامل الأمثل مع الوقت.

# أهداف الوحدة الخامسة



**إذا كنت تشعر- باستمرار- بفوضويَّة، وبضيق الوقت وأن الوقت لا يتسع لإنجاز مهامك؛ مما يترتب عليه تراكم الأعمال وتأخر في التنفيذ؛ فأنت تحتاج إلى تغيير سلوكك في إدارة وقتك**

## أهمية الوقت في سلوك الأفراد:

الوقت هو الحياة، وكلما نقص نقص من عمر الفرد، حتى ينتهي أجله الذي حدده الله له، قال تعالى: ﴿فَإِذَا جَآءَ أَجَلُهُمۡ لَا يَسۡتَأۡخِرُونَ سَاعَةٗ وَلَا يَسۡتَقۡدِمُونَ﴾ [الأعراف:٣٤].

الوقت هو الفرصة الوحيدة للفرد؛ لكي يتزود فيه من الأعمال التي تقربه من خالقه، وتدفع عنه سوء الحساب، قال ﷺ: «لا تزولُ قدما عبدٍ يومَ القيامَة حتى يُسْأَلَ عن أربَعٍ: عن عُمُرِه فيمَ أفْناه؟ وعن عِلْمِه ماذا عَمِلَ بِه؟ وعَنْ مالِه مِنْ أيْنَ اكْتَسَبَهُ، وفيمَ أنْفقَهُ؟ وعنْ جِسْمِه فيمَ أبْلاهُ؟»[(١)].

الوقت هو الحصان الذي يركبه الفرد؛ ليحقق أهدافه في هذه الحياة.

الوقت رأس مال الإنسان؛ كسبه كسب، وخسارته خسارة.

الوقت مورد محدود، يمضي سريعًا، ولا يمكن تعويضه.

- **هل أنت موظف ناجح في إدارة وقتك؟**

- الاستخدام السليم للوقت هو الذي يقرر الإخفاق أو النجاح للموظف العادي،

(١) أخرجه الترمذي (٢٤١٧)، والدارمي (٥٥٤)،وقال الألباني في صحيح الجامع (٧٢٩٩): حسن.

ومعرفته بقيمة وقته وكيفية إدارته ربما يكون أهم من معرفته الفنية والعلمية في مجال عمله!!

أ- الناجحون يقضون وقتهم في تأدية الأعمال التي لا يرغب الفاشلون عملها.

ب- الناجحون لديهم جدول زمني واضح لتحقيق أهدافهم في الحياة.

ج- الناجح ليس لديه غد لعمل اليوم؛ لأن له أعمالًا خاصة به.





## طرق تطويع الوقت:

١- **مبدأ باريتو** (Pareto) ( **قاعدة ٨٠/٢٠**):

يقرر مبدأ باريتو أن ٨٠٪ من النتائج سببها ٢٠٪ من الأسباب، ويعرف هذا المبدأ أيضًا بقاعدة (٨٠ – ٢٠)؛ وسمي هذا المبدأ على اسم عالم الاقتصاد الإيطالي (فيلفريدو باريتو ParetoVilfredo)، ولهذا المبدأ تطبيقات عديدة في كافة المجالات، ومنها:

أن كل إنسان لديه كثير من الأعمال والمهام التي يريد القيام بها، إلا أن المهم يشكل جزءًا صغيرًا منها، والموظف الناجح يقوم بتحديد كافة الأعمال التي يريد تنفيذها، ثم يحدد الأعمال الهامة التي قد لا تتجاوز ٢٠٪ من كافة الأعمال، والتي لو نفذت لحققت ٨٠٪ من النتائج المنشودة!!

٢- **قانون باركنسن** (ParkinsonsLaw):

يتمدد العمل؛ كي يملأ الوقت المتاح لاستكماله، فالشخص الناجح هو الذي يحدد موعدًا أخيرًا ونهائيًا لكل عمل من الأعمال التي يريد القيام بها، ويلتزم به؛ لذا ينبغي أن يحدد بدقة وقت إنجاز كل عمل قبل القيام به؛ حتى لا تتسبب العوامل النفسية والهامشية والوهمية في إضاعة الوقت وإطالة الزمن المحدد لإنهاء ذلك العمل.

**تنظيم الوقت: هو القدرة على تنظيم الأعمال في الحياة؛ بغرض استغلال الوقت بفاعلية تمكن من الوصول إلى المقصود خلال فترة وجيزة وبجهد أقل.**

## الكنز الضائع!!

هذا هو المصطلح الصحيح، وليس كما هو شائع لدينا (الوقت الضائع)!!

في الكنز الضائع يمكن أن تؤلف الكتب النافعة، وأن تحصل على الدرجات العلمية، وأن تطور ذاتك وتنمي معارفك ومهاراتك؛ فقط بالاستخدام الصحيح لهذا الكنز الضائع!!

إن إضاعة نصف ساعة فقط كل يوم تعني إضاعة ٢٢ يومًا كاملًا كل عام!!






## معوقات تتسبب في إهدار الوقت:

**هناك عدد من المعوِّقات تتسبب في إهدار الوقت:**

### أ- معوقات سلوكية:

١- عدم وضوح الهدف عند الفرد.

٢- التسويف والتأجيل.

٣- ضعف الشخصية.

٤- الكسل والخمول وعدم المواجهة.

٥- الاستجابة للصوارف، مثل الإعلام وغيره.

### ب- معوقات اجتماعية:

١- عدم احترام المجتمع للوقت وقيمته.

٢- الارتباطات العائلية والشلليَّة المتكررة دون حاجة.

٣- المشاكل والنزاعات المجتمعية.

٤- السلوكيات والمفاهيم الخاطئة لمعنى الترفيه عند المجتمع.

### ح- معوقات في العمل:

١- سوء الاتصال.

٢- عدم فهم رسالة المنشأة.

٣- إساءة استخدام التقنية الحديثة.

٤- زيارات الموظفين لبعضهم البعض دون حاجة.

٥- قراءة الصحف والمجلات والروايات وغيرها أثناء وقت العمل.

٦- ترك الأعمال قبل إتمامها.

٧- الإدارة بالأزمات.

٨- التخطيط العشوائي وسوء التنظيم.

٩- المجاملة على حساب العمل.

١٠- نقص المعلومات.

١١- الاجتماعات المتكررة خارج الخطة.

**د- معوقات روحية:**

١- المعاصي والذنوب وأثرها في ذهاب بركة الوقت.

٢- عدم تدبر الآيات والأحاديث التي تحث على اغتنام الوقت.

٣- عدم محاسبة النفس عند ضياع الوقت.







## عوامل عامة تساعد على حفظ الوقت:

١- إدراك أهمية الوقت ولزوم محاسبة النفس.

٢- تحديد الهدف من كل عمل صغر أم كبر مثل: أذهب للبقالة لأشتري كذا وكذا، وأركب السيارة متجهًا لكذا، وأعين الرجل من أجل كذا، وأقرأ حتى أستفيد كذا.

٣- الحذر من التسويف والتأجيل.

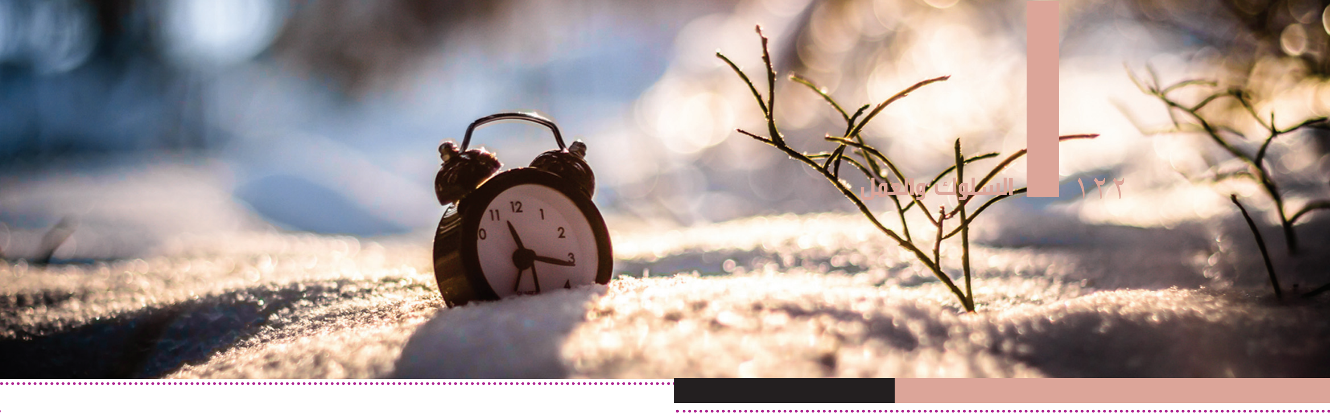
٤- وضع جدول لأعمالك.

٥- ترتيب أوراقك ومعلوماتك في ملفات ورقية أو الكترونية.

٦- التعود على الالتزام بالمواعيد.

٧- إسناد الأعمال للآخرين: أولاد، موظفين... إلخ.






## قيمة المحافظة على الوقت وحسن إدارته:

**تكمن قيمة المحافظة على الوقت وحسن إدارته في أمور عدة؛ منها:**

١- أن سلوك الفرد يكون متسمًا بالإيجابية والإنتاج.

٢- الاستقرار النفسي والطمأنينة.

تطبيق حديث: «إِنَّ لِرَبِّكَ عَلَيْكَ حَقًّا، وَلِنَفْسِكَ عَلَيْكَ حَقًّا، وَلِأَهْلِكَ وَلِضَيْفِكَ عَلَيْكَ حَقًّا، فَأَعْطِ كُلَّ ذِي حَقٍّ حَقَّهُ»(١).

٣- الوصول للهدف دون عناء وضياع للوقت.

❁❁❁

(١) أخرجه البخاري (١٩٦٨).




## التعامل الأمثل مع الوقت:

١- خصِّص وقتًا للتفكير؛ إنه مصدر الإبداع.

٢- خصص وقتًا للمرح والترويح عن النفس، فهو عنصر الحياة المتجدد.

٣- خصص وقتًا للقراءة؛ فإنها أساس الحكمة.

٤- خصص وقتًا للصلاة؛ إنها مصدر أعظم قوة على الأرض.

٥- خصص وقتًا للعطاء والبذل؛ إنه سبب البركة والنماء.

٦- خصص وقتًا لأولادك وأهل بيتك؛ فهو حصنك وقاعدة انطلاقك.

٧- خصص وقتًا للصداقة، فذلك طريق السعادة.

٨- خصص وقتًا للعمل، إنه ثمن النجاح.

٩- لا تخصص وقتًا للإهدار والتبذير؛ فذلك منتهى الإسراف!![١].



(١) انظر: دليل التدريب القيادي، د. هشام الطالب، والدليل غير الرسمي، دون رينو، وإدارة الوقت وتخفيف التوتر، سمير البعلبكي.



# ملاحق نظامية

- أنظمة ولوائح الموظفين في قطاعات الخدمة المدنية.
- نظام العمل والعمال.




"المنظمة والنظام عنصران أساسيان في حياة الإنسان العملي؛ لذلك يحسن التطرق إلى مايحتاجه القارئ منهما؛ وقد اخترت مقتطفات مما رأيتها مهمة وتكثر الحاجة إليها من نظام الخدمة المدنية والعمل والعمال في المملكة العربية السعودية؛ لتكون للقارئ إضاءات يستفيد منها ويرجع إليها عند حاجته إلى ذلك، مع التنبيه إلى أنه يحسن أن يرجع إلى أصل النظام، الذي ربما يخضع لبعض التعديلات والتحديثات والإضافات."




## أولاً: أنظمة ولوائح الموظفين في قطاعات الخدمات المدنية

معلومات عامة عن الألفاظ التي لها مفاهيم ومدلولات محددة بالنسبة للعامل في قطاع الخدمة المدنية:

### ١- الموظف:

- هو الشخص الحقيقي الذي يُعين بأداة نظامية من جهة مختصة.
- يعين وفق شروط نظام محدد.
- يقوم بواجبات ومسئوليات وظيفية معينة.
- ويعطى مقابل ذلك راتبًا محدَّدًا، إضافة إلى ما يقرره النظام الخاضع له من حقوق ومزايا.

### ٢- الوظيفة:

هي مجموعة من الواجبات والمسئوليات التي تحددها السلطة المختصة؛ ليقوم بأدائها الموظف؛ إما بصفة دائمة أو مؤقتة، وتكثر الواجبات والمسئوليات أو تقل حسب المهمة الأساسية المحددة للوظيفة.

### ٣- المرتبة:

- هي المستوى الوظيفي الذي يوضع فيه الموظف، بعد توافر الشروط المطلوبة التي تؤهله لشغلها.




- تتكون المراتب من خمس عشرة مرتبة.
- تبدأ بالمرتبة الأولى، وتنتهي بالمرتبة الخامسة عشرة.
- بالنسبة للمستخدمين، فتتكون مراتبهم من ثلاث مراتب.
- تبدأ مراتب المستخدمين بالحادية والثلاثين، وتنتهي بالثالثة والثلاثين.

### ٤- الراتب:

- هو المقابل المادي الذي يتقاضاه الموظف في نهاية كل شهر هجري.
- حدد النظام أن الشهر ثلاثون يومًا، وذلك نظير ما يؤديه من عمل أثناء خدمته.
- يحدد الراتب حسب السلم الخاص بالرواتب، والمرتبة التي يشغلها الموظف.
- ولا يدخل في الراتب أي دخل آخر، سواء كانت بدلات أو غيرها.
- العلاوة تعتبر جزءًا من الراتب.

### ٥- الدرجة:

- هي الشريحة التي يتحدد على أساسها راتب الموظف داخل المرتبة.

### ٦- العلاوة:

- هي المبلغ المالي الذي يضاف إلى راتب الموظف- حسب مرتبته- بصفة دورية.
- تحتسب العلاوة كجزء من الراتب الأساسي.

### ٧- المؤهلات:

- تطلق في الغالب لتشمل الشهادات الدراسية والخبرات العملية والقدرات والمهارات اللازمة؛ لأداء عمل الوظيفة.

## التعيين والترقية والنقل:

**التعيين:**

- التعيين هو حق تملكه الجهة المختصة لاختيار شخص معين لشغل الوظيفة.

- وزارة الخدمة المدنية هي التي تتولى ترشيح الموظفين لشغل الوظائف الشاغرة التي ترسلها الجهات الحكومية إلى وزارة الخدمة؛ بناء على احتياجاتها المستقبلية لشغلها.
- تقوم وزارة الخدمة المدنية بشغل هذه الوظائف عن طريق الترشيح عليها من خريجي الجامعات أو الكليات والمعاهد والبرامج التخصصية، أو عن طريق الإعلان والمسابقات لاختيار أفضل الموظفين.

**الترقية:**

- يحصل الموظف أثناء خدمته إذا أثبت جدارته في العمل على ميزة، وهي ترقيته من مرتبة لأعلى منها؛ فيتحسن بذلك مركزه المهني والمادي.

**النقل:**

- النقل لفظ عام يشمل:
- النقل الوظيفي.
- النقل المكاني.
- النقل الوظيفي: هو أن يُنقل الموظف من وظيفته إلى وظيفة أخرى، في نفس الجهة التي يعمل بها، وفي ذات المدينة.
- أما النقل المكاني: فهو أن ينقل الموظف إلى جهة أخرى بالمدينة التي يعمل بها أو بمدينة أخرى، وقد يتضمن النقل المكاني نقلًا وظيفيًا أيضًا.
- من أهم أحكام النقل: وجوب تنفيذ القرار الصادر من الجهة الإدارية بالنقل.







- إذا لم ينفذ الموظف قرار النقل لمدة تزيد على خمسة عشر يومًا بدون عذر مشروع، فإن للجهة الإدارية الحق في إنهاء خدمة الموظف.

**واجبات الموظف:**

**عندما يلتحق الشخص بالوظيفة العامة، ويتصف بصفة الموظف العام؛ فإنه يتوجب عليه أن يلتزم بعدد من الصفات الطيبة الملائمة لوضعه الجديد، ومنها:**

١- أن يطيع الأوامر الصادرة إليه من رؤسائه بالمعروف.

٢- أن يتعاون مع زملائه فيما يخدم مصلحة العمل.

٣- أن يسلك مسلكًا يتفق والوظيفة التي يؤديها.

٤- أن يبتعد عن كل ما يشين السلوك.

٥- أن يعامل من يتصل به من المواطنين في قضاء حاجتهم بالرفق واللين.

٦- أن يبتعد عن استغلال نفوذ وظيفته في مصالحه الشخصية.

٧- أن يخصص وقت عمله لأداء واجبات الوظيفة.

٨- أن يبتعد عن الأعمال الأخرى التي تتعارض مع واجبات وظيفته؛ كالاشتغال بالتجارة، سواء كانت بطريقة مباشرة أو غير مباشرة، أو أن يعمل لدى القطاع الخاص، سواء كان بطريقة مباشرة أو غير مباشرة.

أوضح نظام الخدمة المدنية ولوائحه عددًا من الواجبات والمحظورات على الموظف، التي يلزم كل موظف بمعرفتها؛ حتى لا يقع في شيء مما يترتب عليه مساءلته التأديبية؛ فعلى من يتسلم وظيفة أن يراجع اللوائح بهذا الخصوص.

**البدلات:**

هي المبالغ المالية التي تُصرف بصفة مستمرة في الغالب مع الراتب، أو تُصرف بصفة مقطوعة إذا تحقق سبب معين.

**وأنواع هذه البدلات كالآتي:**

١- بدل النقل الشهري الذي يُصرف باستمرار مع الراتب.

٢- بدل انتداب يومي في حالة الانتداب للعمل خارج مقر العمل.

٣- بدل انتقال ( أي ترحيل).

٤- بدل تعيين ( أي تجهيز).

٥- بدل تمثيل لمن يعمل بصفة مستمرة خارج المملكة.

٦- بدل علاج.

**المكافآت:**

**هناك عدد من المكافآت تصرف للموظف منها:**

١- مكافأة العمل خارج وقت الدوام.

٢- مكافأة نهاية الخدمة.

٣- مكافأة لمن يُكلفون بالعمل في موسم الحج، تصل إلى راتب شهر ونصف، إذا عملوا بالمشاعر المقدسة.

٤- مكافأة تعادل راتب شهر عند تفوُّق الموظف في برنامج تدريبي.

**التعويضات:**

**تصرف للموظَّف تعويضات مالية إذا تحقق سببها:**

١- التعويض عن تذكرة السفر التي تُؤَمَّن للموظف عند رغبته في استعمال وسيلة نقله الخاصة، إذا كُلِّف بمهمته خارج مدينته التي يعمل بها.

٢- التعويض عن الإجازات العادية المستحقة.

٣- التعويض في حالة الإصابة بسبب العمل، أو في حالة الوفاة أو العجز بسبب العمل.

**الإجازات:**

**يتمتع الموظف أثناء خدمته بعدد من الإجازات؛ منها ما يمكن أن يتمتع به بصفة دورية، ومنها ما يمكن أن يستفيد منه في حالة توفر ظروف معينة، وهذه الإجازات هي:**

١- الإجازة العادية.

٢- الإجازة الاضطرارية.

٣- إجازة العيدين.
٤- إجازة استثنائية.
٥- إجازة مرضية.
٦- إجازة مرافقة.
٧- إجازة دراسية.
٨- إجازة أداء الامتحان.
٩- إجازة الرياضيين.

**التدريب:**

اهتم واضع النظام بالتدريب، واعتبره جزءًا من واجبات الوظيفة، ووضع له من القواعد والحوافز؛ ما يشجع على الالتحاق بالدورات التدريبية لرفع كفاءة الموظف وإنتاجيته، سواء كان داخل المملكة أو خارجها.

**التأديب:**

عندما يرتكب الموظف مخالفة شرعية سواء كانت مالية أو إدارية؛ فإنه يُسأل عن هذه المخالفة.

يجري التحقيق معه لمعرفة أقواله ورأيه عن هذه المخالفة؛ إذ ربما تكون هذه المخالفة من غير قصد منه، وبالتالي يتم التخفيف فيما يمكن اتخاذه ضده أو عدم مؤاخذته إطلاقًا.

تتم معاقبة الموظف بالمرتبة العاشرة- فما دون- بالعقوبات التالية، والتي تتناسب مع المخالفة التي ارتكبها الموظف، وهي:



**انتهاء الخدمة:**

هناك أسباب تنتهي بها خدمة الموظف، وهذه الطرق والأسباب هي:

١- الاستقالة.

٢- إلغاء الوظيفة.

٣- العجز الصحي.

٤- طلب الإحالة على التقاعد قبل بلوغ السن النظامية حسب نظام التقاعد.

٥- بلوغ السن النظامية للتقاعد، ما لم يتم تمديد خدمته بقرار من السلطة المختصة.

٦- الغياب بغير عذر مشروع، أو لعدم تنفيذ قرار النقل حسب التعليمات الموجهة بذلك.

٧- الفصل بقرار ملكي، أو بقرار من مجلس الوزراء.





## ثانيًا: نظام العمل:

- صدر نظام العمل بالمرسوم الملكي رقم م/ ٢١ بتاريخ ١٣٨٩/٦/٦هـ.
- هذا النظام يحكم العلاقة بين رب العمل والعامل.
- عن هذا النظام يكون للدولة قدر من الرقابة والمتابعة، بما يضمن حقوق الطرفين، ويحقق التزامها بالمسئوليات المنوطة بهما.
- **قد تضمَّن النظام ٢١١ مادة مفهرسة، موضَّحة في الملحق، في آخر المذكرة.**
- نظرًا لأهمية عقد العمل وما يتعلق به من واجبات العمل وواجبات للعمال؛ فإننا نورد تلخيصًا للمواد الخاصة به:

### عقد العمل:

– **تعريف عقد العمل:**

- **عقد العمل:** هو عقد مبرم بين صاحب العمل والعامل.
- يتعهد العامل بموجبه أن يعمل تحت إدارة صاحب العمل أو إشرافه مقابل أجر.
- يتضمن شروط العمل المتفق عليها بينهما، وذلك لمدة محددة، أو غير محددة؛ من أجل القيام بعمل معين.

– **النقاط المرتبطة بعقد العمل:**

**أورد النظام كثيرًا من النقاط المرتبطة بعقد العمل منها ما يلي:**

١- يعتبر عقد العمل تحت الاختبار عقدًا قانونيًا.

٢- يجوز لطرفي العقد فسخ العقد إذا كان غير محدد.

٣- إذا فسخ العقد لسبب غير مشروع؛ فإن الطرف الذي أنهى العقد يكون مسئولًا عن هذا الفسخ.

٤- للعامل أن يطلب وقف تنفيذ القرار الذي قضى بفصله، إذا كان هذا الفصل قد تم بسبب غير مشروع.

٥- إذا أبرم عقد عمل من قبل أي شخص يعمل نيابة عن صاحب العمل الأصلي أو لحسابه؛ فإن كلًّا من صاحب العمل وذلك الشخص يكونان مسئوليّن بالتضامن عن أداء الالتزامات بموجب هذا النظام.

٦- وجوب كتابة العقد باللغة العربية.

٧- ويعتبر العقد قائمًا، ولو كان غير مكتوب.

٨- عدم جواز إلحاق الضرر بالعامل بنقله من مكان عمله الأصلي، ولم يكن له سبب مشروع تقتضيه طبيعة العمل.

٩- إلزام صاحب العمل باستخدام العامل في العمل المتفق عليه.

١٠- عدم تمييز العمال الأجانب على العمال السعوديين في الأجور والمكافآت، إلا في الحدود التي تقتضيها الحاجة إلى اجتذاب العمل الأجانب.

١١- حق لصاحب العمل التزام العامل ببذل العناية الشخصية في أداء العمل والمحافظة على ما بعهدته.

١٢- لصاحب العمل من العامل التعويض عن الإتلاف أو تدمير الأجهزة أو المواد بسوء قصد.

١٣- عدم انقضاء العقد بوفاة صاحب العمل، ولكنه ينقضي بوفاة العامل أو بعجزه كليًّا عن أداء العمل.

١٤- يلزم صاحب العمل بمصروفات إعادة العامل إلى الجهة التي أبرم فيها العقد أو استقدم منها، خلال المدة التي يحددها مكتب العمل والمختص.

١٥- في حالة إنهاء أو انتهاء خدمة العامل يلزم صاحب العمل أن يعيد إليه جميع ما أودعه لديه، ويحق للعامل الحصول من العمل على شهادة خدمة مجانًا.

١٦- يُلزم صاحب العمل بدفع مكافأة الخدمة للعامل قبل نهاية العقد، حتى لو لم يكن الفسخ صدر من صاحب العمل.

١٧- وجوب الوفاء للعامل بجميع الالتزامات المستحقة له عند حل المؤسسة، أو تصفيتها،

أو إغلاقها، أو إفلاسها، أو اندماجها مع غيرها، أو تجزئتها، أو انتقالها بالإرث أو التوصية أو الهبة أو البيع أو التنازل للغير، ويعتبر عقد العمل ساري المفعول في جميع الحالات السابقة- ما عدا التصفية والإفلاس والإغلاق النهائي المرخص به-، ويكون صاحب العمل الأصلي والجديد مسئولَيْن بالتضامن عن تنفيذ جميع الالتزامات الناشئة عن العقد والمستحقة قبل تصرف الناقل للملكية، أما الالتزامات الناشئة بعد ذلك فيتحمَّلها صاحب العمل الجديد منفردًا.

## واجبات صاحب العمل:

- **يجب على صاحب العمل:**

١- أن يعامل العاملين لديه بالاحترام اللائق، ويمتنع عن كل قول أو فعل يمس بكرامتهم أو دينهم.

٢- أن يسهل لموظفي الجهات المختصة كل مهمة تتعلق بالتفتيش أو المراقبة والإشراف على حسن تطبيق أحكام هذا النظام واللوائح والقرارات الصادرة بمقتضاه، وأن يعطي للسلطات المختصة جميع المعلومات اللازمة التي تطلب منه تحقيقها لهذا الغرض.

٣- أن يعطي العاملين لديه الوقت اللازم لممارسة حقوقهم المنصوص عليها في النظام، بدون تنزيل من الأجور لقاء هذا الوقت، وله أن ينظم ممارسة هذا الحق بصورة لا تخل بسير العمل.

٤- يلزم صاحب العمل أن يدفع للعامل أجرته في الزمان والمكان الذيْن يحددهما العقد أو العرف، مع مراعاة ما تقتضيه الأنظمة الخاصة بذلك.

٥- إذا حضر العامل أو المستخدم لمزاولة عمله في الفترة اليومية التي يلزمه بها عقد العمل، أو أعلن أنه مستعد لمزاولة عمله في هذه الفترة، ولم يمنعه عن العمل إلا سبب راجع إلى صاحب العمل كان له الحق في أجر ذلك اليوم.

٦- على أصحاب العمل أو وكلائهم أو أي شخص له سلطة على العمال تشديد المراقبة بعدم دخول أي مادة محرمة شرعًا إلى أماكن العمل، فمن وجدت لديه أو تعاطاها تطبق بحقه العقوبات الشرعية والعقوبات الإدارية الرادعة.

٧- على أصحاب العمل في المؤسسات التي يبلغ عدد عمالها العشرة فأكثر أن يعطي العامل بطاقة خدمة ممهورة بتوقيع صاحب العمل أو وكيله وبخاتم المؤسسة، يذكر فيها اسم العامل وكنيته ومهنته وتاريخ ولادته وجنسيته وتاريخ استخدامه وأجوره مع توابعها، وعند نهاية خدمته يضاف إليها تاريخ نهاية خدمته.

## واجبات العمال:

١- أن ينجزوا العمل المطلوب منهم بموجب عقد عملهم، تحت إشراف صاحب العمل وإدارته، ووفق تعليماته، إذا لم يكن في هذه التعليمات ما يخالف العقد أو النظام والآداب العامة، ولم يكن في إطاعتها ما يعرض للخطر.

٢- أن يعيدوا إلى صاحب العمل المواد غير المستهلكة، وأن يعتنوا عناية كافية بالآلات والأدوات الموضوعة تحت تصرفهم.

٣- أن يلتزموا بحسن السلوك والأخلاق أثناء العمل.

٤- أن يقدموا كل عون ومساعدة، بدون أن يشترطوا لذلك أجرًا إضافيًّا في حالات الكوارث والأخطار التي تهدد سلامة مكان العمل أو الأشخاص العاملين فيه.

٥- أن يخضعوا- وفقًا لطلب صاحب العمل- إلى الفحوص الطبية التي يرغب في إجرائها عليهم قبل الالتحاق بالعمل أو أثنائه؛ وذلك بغية التحقق من خُلُوِّهم من الأمراض المهنية أو السارية وغير القابلة للشفاء.

٦- أن يحفظوا الأسرار الفنية أو التجارية أو الصناعية للمواد التي ينتجونها، أو التي ساهموا في إنتاجها بصورة مباشرة أو غير مباشرة، وبصورة عامة جميع الأسرار المهنية المتعلقة بالعمل، والتي يؤدي إفشاؤها لإلحاق الضرر بمصلحة صاحب العمل.

٧- إذا وُفِّق العامل إلى اختراع جديد أثناء خدمة العمل، فلا يكون لصاحب العمل أي حق في ذلك الاختراع، ولو كان العامل قد استنبطه بمناسبة ما قام به من أعمال في خدمة صاحب العمل.

٨- لكن ما يستنبطه العامل من اختراعات في أثناء عمله يكون من حق صاحب العمل، إذا كانت طبيعة الأعمال التي تعهد بها العامل تقتضي منه إفراغ جهده في الإبداع،

أو إذا كان صاحب العمل قد اشترط في العقد صراحة أن يكون له الحق فيما يهتدي إليه من المخترعات.

٩- إذا كان الاختراع ذا أهمية اقتصادية جدية جاز للعامل في الحالات المنصوص عليها في الفقرات السابقة أن يطالب بمقابل خاص يقدر وفقًا لمقتضيات العدالة، ويراعى في تقدير هذا المقابل مقدار المعونة التي قدمها صاحب العمل وما استخدم في هذا السبيل من منشأته.

١٠- على العامل أن يستعمل الوسائل الوقائية المخصصة لكل عملية، وأن يحافظ عليها، وأن ينفِّذ التعليمات الموضوعة للمحافظة على صحته ووقايته من الإصابات والأمراض، وعليه أن يمتنع عن ارتكاب أي فعل أو تقصير يترتب عليه عدم تنفيذ التعليمات.

## الحقوق المادية والاجتماعية:

**بالإضافة إلى ما تقدم؛ فقد تضمن نظام العمل والعمال الحقوق المادية والاجتماعية، وهي كما يلي:**

### الأجر:

- هو ما يتقاضاه العامل مقابل عمله.
- يستحق العامل أجره عن مدد الإجازة والراحة الأسبوعية.
- لا يشترط أن يكون نقديًا، وإنما يجوز أن يكون بعضه نقدًا، والآخر عينيًا؛ كالسكن والغذاء والنقل والعلاج... إلخ.
- يحدد الأجر على أساس وحدة زمنية، أو على أساس كمية المنتج.

### الحد الأقصى لساعات العمل الفعلية:

**لا يجوز تشغيل العامل تشغيلًا فعليًا أكثر من ثماني ساعات في اليوم الواحد، أو ثمان وأربعين ساعة في الأسبوع لسائر شهور السنة، عدا شهر رمضان المبارك، حيث لا يزيد الساعات العمل الفعلية عن ست ساعات في اليوم، وثلاثين ساعة في الأسبوع، ولا تدخل فيها الفترات المخصَّصة للصلاة، والراحة، والطعام.**

**ساعات العمل الإضافية:**

أجاز النظام لصاحب العمل؛ أن يكلف عماله بالعمل ساعات إضافية في الأحوال التالية:

١- أعمال الجرد السنوي.

٢- إعداد الميزانية والتصفية وإقفال الحسابات.

٣- أعمال الاستعداد للبيع بأسعار مخفضة.

٤- مواسم الحج والأعياد.

٥- حدد النظام الأجر الذي يتقاضاه العامل عن ساعات العمل الإضافية ب٥٠٪ من راتبه أو أجره، إضافة إلى قيمة ساعات العمل العادية.

**فترات الراحة اليومية والأسبوعية:**

- عدم جواز تواصل العامل في عمله أكثر من خمس ساعات متتالية دون فترة للراحة والصلاة والطعام، لا تقل عن نصف ساعة في المرة الواحدة، أو ساعة ونصف الساعة عن مجموعة ساعات العمل.
- كما نص النظام أن يكون يوم الجمعة يوم العطلة الرسمية، ويكون يوم الراحة الأسبوعية للعامل، ويتقاضى عنه أجره كاملًا.

**الإجازات:**

يستحق كل عامل أمضى في خدمة صاحب العمل عامًا كاملًا إجازة سنوية مدتها ١٥ يومًا بأجر كامل، يدفع مقدمًا.

وتزداد الإجازة إلى ٢١يومًا- متى ما أمضى العامل عشر سنوات متصلة في خدمة صاحب العمل.

وكذلك نص النظام على أنه على صاحب العمل الذي يستخدم ٢٠عاملًا فأكثر أن يعطي للعامل الذي يثبت مرضه- بموجب شهادة طبية من طبيب مختص- إجازة مرضية بأجر كامل عن الثلاثين يومًا الأولى.

و٧٥٪ من الأجر عن الستين يومًا التالية خلال السنة الواحدة.

كما نص على أن للعامل الحق بإجازة ثلاثة أيام لزواجه، ويوم واحد بأجر كامل في كل من الحالتين:

١- في حالة ولادة ولد له.

٢- في حالة وفاة زوجته، أو أحد أصوله وفروعه.

## الحقوق الاجتماعية للعامل:

١- حق العامل في المسكن والمأكل له، ولأسرته، إذا كان يعمل في مناطق بعيدة عن العمران.

٢- توفير الرعاية الصحية والعلاج الطبي.

٣- توفير وسيلة نقل للوصول إلى مقر العمل.

٤- توفير الأمن الصناعي لحماية العمال أثناء تأديتهم لعملهم من الأخطار والأضرار والأمراض الناجمة عن العمل والآلات المستخدمة فيه.

٥- تهيئة نظام التوفير والادخار في المنشآت التي يزيد عدد عمالها عن ٥٠عاملًا.

- فرض النظام على صاحب العمل الذي يستخدم ٥٠٠ عاملًا فأكثر أن يوفر- على نفقته الخاصة- كل أو بعض الخدمات الآتية:

١- توفير منتزهات وملاعب رياضية ملحقة بأماكن العمل.

٢- توفير مدارس لتعليم أولاد العمال.

٣- إعداد برنامج محو أمية لبعض العمال.

## مكافأة نهاية الخدمة:

نص النظام على صرف مكافأة نهاية الخدمة للعامل عن الفترة التي قضاها في خدمة صاحب العمل؛ وذلك تأمينًا للعامل، وتدبيرًا لمورد مالي له يفي باحتياجاته إلى أن يلتحق بعمل جيد.



## الخاتمة:

مما لا شك فيه: أن السلوك الذي يعيشه الفرد هو نتيجة حتمية لنمط الشخصية المتأثرة بتكوين الفرد، وبيئته المحيطة، وهو في نفس الوقت قرار يتخذه الفرد؛ لتحقيق أهدافه القريبة، والبعيدة.

**والذي توصلت إليه في هذا الكتاب ما يلي:**

١- أن السلوك الإنساني له خصائص تميزه عن غيره، وأن الأنبياء عليهم الصلاة والسلام دعوا الناس لسلوك عبادة الله وحده، وحسن التعامل مع الآخرين.

٢- أن دراسة علم السلوك فيها العظة، وفهم مكونات الإنسان، وتقويم السلوك، وأن السلوك الإنساني يتأثر بمؤثرات إيجابية وسلبية.

٣- أن أنماط الأشخاص تختلف باختلاف تكوينهم.

٤- أن مخرجات السلوك الجيد هي التعامل البنَّاء مع الآخرين، وأنه يجب الحذر من أسباب الخلاف.

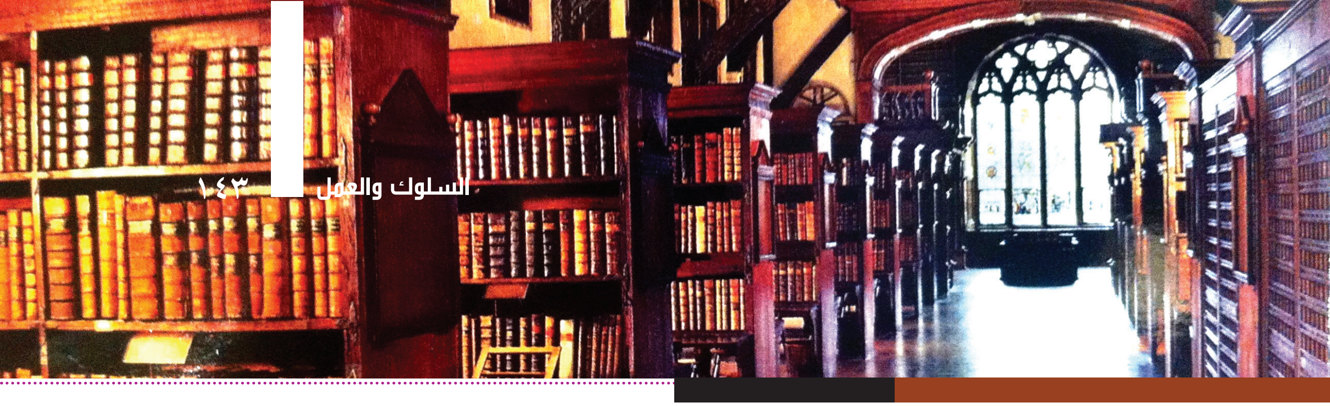
٥- أن الفرد- بعد عون الله سبحانه- هو الذي يضع نفسه بالمكان اللائق به في عمله الوظيفي، أو التجاري.

٦- أن أصحاب الهمم العالية، والرؤية الواضحة هم قادة المجتمعات المتحضرة، المبنية على العدل والمساواة.

واللهَ أسأل أن ينفع بهذا الكتاب كاتبه، وقارئه، وأن يختم لنا جميعًا بخاتمة السعادة.

وصلى الله وسلم وبارك على رسولنا محمد، وعلى آله وصحبه وسلم.

وآخر دعوانا أن الحمد لله ربِّ العالمين.



## المراجع:


١- تفسير القرآن العظيم، لابن كثير، دار طيبة للنشر والتوزيع، ت: سامي بن محمد سلامة.

٢- الجامع لأحكام القرآن، لأبي عبد الله القرطبي، دار عالم الكتب - الرياض- المملكة العربية السعودية، ت: سمير البخاري، ط ١٤٢٣ هـ ٢٠٠٣ م.

٣- ١٠١ نصيحة للخريجين، سوزان موريم. مؤسسة محمد بن راشد آل مكتوم الطبعة: الأولى نوفمبر ٢٠٠٩.

٤- الاتصال الإداري، برنامج تنمية المهارات الإشرافية في معهد الإدارة العام، إعداد عمر العيسى، وعبد الله القرشي.

٥- الإجابات الرائعة لأسئلة مقابلات التوظيف الصعبة، لمارتن جون بيت. مكتبة جرير الطبعة الرابعة ٢٠٠٣م.

٦- إدارة السلوك التنظيمي، دار غريب للطباعة والنشر والتوزيع، القاهرة٢٠٠٤ م.

٧- إدارة الوقت وتخفيف التوتر، سمير البلعبكي. دار الأصدقاء - بيروت الطبعة الأولى ٢٠٠٤م.

٨- إدارة الوقت، د.فهد الشعلان. دار القاهرة الطبعة الثانية ٢٠٠٤م

٩- الإدارة بين يديك للمدراء ورجال الأعمال، تأليف: حسن الشيخ، دار الوفاء لدنيا الطباعة والنشر، ٢٠٠٤م.

١٠- استخدم قدراتك، سمير البعلبكي، دار الأصدقاء - بيروت الطبعة الأولى ١٤١٨هـ.

١١- أسس التربية الإسلامية في السنة النبوية، عبد الحميد الصيد الزنتاني.

١٢- أصول تحضير السيرة الذاتية، تأليف: ستيف موريسأ دار جرير ٢٠٠٤م.

١٣- اكتب سيرتك الذاتية باحتراف، د.أحمد سيد علي دار جرير ٢٠٠٤م.

١٤- أهداف التربية الإسلامية، ماجد عرسان الكيلاني. دار القلم الطبعة الأولى،٢٠٠٠م

١٥- التخطيط الإداري، كيت كينان. الطبعة الأولى دار جرير ٢٠٠٤م.

١٦- التربية والتجديد وتنمية الفاعلية عند المسلم المعاصر، ماجد عرسان، دار القلم الطبعة الأولى ١٤١٨هـ.

١٧- تطوير القوى الذاتية في عالم الأعمال، تأليف: سمير البعلبكي، مكتبة جرير،٢٠٠٤م.

١٨- تعديل السلوك الإنساني في التربية الإسلامية، عماد عبد الله الشريفين، رسالة ماجستير غير مطبوعة- جامعة اليرموك.

١٩- تعلم فن الإنصات والاستماع، أحمد السيد علي.

٢٠- التقنيات الحديثة في الاتصال والتعليم، د. مصطفى فلاته، الطبعة الثانية ١٤١٢هـ.

٢١- حقيبة معهد الإدارة في تنمية المهارات الإشرافية، معهد الإدارة العامة بالرياض.

٢٢- دليل التدريب القيادي، هشام الطالب، الطبعة الثانية ١٩٩٥م.

٢٣- الدليل غير الرسمي، تأليف: دون رينو. الطبعة الأولى ٢٠٠٠م.

٢٤- الدوافع النفسية، تأليف: د. مصطفى فهمي.

٢٥- السلوك الإداري، د. سعود بن محمد النمر.

٢٦- السلوك الإنساني في المنظمات، محمد سعيد سلطان، دار الجامعة الجدية، ٢٠٠٢م.

٢٧- السلوك التنظيمي في إدارة المؤسسات التعليمية، فاروق عبده، عبد المجيد، السيد محمد.

٢٨- السلوك التنظيمي في منظمات الأعمال، محمود سليمان العميات، دار وائل للنشر، ٢٠٠٥م.

٢٩- السلوك التنظيمي وإدارة الأفراد، عبدالغفار حنفي، الدار الجامعية للطباعة والنشر، الطبعة الأولى ١٩٩٨م.

٣٠- السلوك التنظيمي.. دراسة السلوك الإنساني الفردي والجماعي في المنظمات المختلفة، دار الشروق للنشر والتوزيع، الأردن ٢٠٠٠م.

٣١- السلوك التنظيمي، المبادئ والمفاهيم ومجالات التطبيق، متولي السيد متولي، القاهرة، مكتبة عين شمس ٢٠٠٦م.

٣٢- السلوك الفعال في المنظمات، صلاح الدين محمد عبدالباقي، الدار الجامعية، الإسكندرية ٢٠٠٤م.

٣٣- السلوك الوظيفي للصف الثالث ثانوي تجاري، معهد تجاري.

٣٤- صنعة العظماء، تأليف: د. علي الحمادي.

٣٥- العادات السبع للناس أكثر فعالية، ستيفن كوفي.

٣٦- العلاج المعرفي السلوكي، تأليف: د. عادل عبد الله محمد.

٣٧- علم النفس الدعوي، تأليف: د. عبد العزيز النغيمشي، الطبعة الأولى ١٤١٥هـ.

٣٨- فلسفة الفكر الإداري والتنظيمي، تأليف: ثامر ملوح المطيري، الطبعة الأولى ١٤١٠هـ.

٣٩- قوة الذكاء الاجتماعي، تأليف توني بوزان.

٤٠- القيادة الإدارية الناجحة، كارول أوكنر. الطبعة الأولى ١٤١٨هـ.

٤١- كيف تحصل على ما لدى الناس، موسى يونس، بيت الأفكار الدولية...

٤٢- كيف تنمي قدراتك على حل المشكلات، تأليف: ميشيل ستيفنز، ترجمة: سامي تيسير سلمان، ١٩٩٨م.

٤٣- كيف تواجه المقابلة ووسائل اختيار أخرى، تأليف: كليف فلتشر.

٤٤- محاضرات في السلوك التنظيمي، عبدالسلام أبو قحف. الدار الجامعية للطباعة والنشر. الطبعة الأولى ٢٠٠١م.

٤٥- المرجع الأساسي لمستخدمي الإنترنت، تأليف: مجدي محمد أبو العطا.

٤٦- مقاييس النجاح، كارل ثور، ترجمة أمل منصور، ط ١٩٩٨م.

٤٧- مهارات إدارة السلوك الإنساني، متطلبات التحديق المستمر للسلوك، محمد عبد الغني حسن.

٤٨- مهارات تفعيل وتنظيم الوقت، كلير أوستن، تعريب هبة المعرب قبلان. ط الدار العربية للعلوم الطبعة الأولى ١٤١٩هـ..

٤٩- موقع البريد الصوتي على الإنترنت.

٥٠- نحو مجتمع الحرية، د.محمد محمد بدري، الطبعة الأولى ١٤٣١هـ.

٥١- نظرية المنظمة والتنظيم، محمد قاسم القريوتي، الأردن، دار وائل للطباعة والنشر ٢٠٠٠م.

٥٢- تاريخ دمشق، لابن عساكر، دار الفكر للطباعة والنشر والتوزيع، ت: عمرو بن غرامة العمروي، ط ١٩٩٥م.

٥٣- سنن ابن ماجه، دار إحياء الكتب العربية، ت: محمد فؤاد عبد الباقي.

٥٤- سنن أبي داود، المكتبة العصرية ـ صيدا ـ بيروت، ت: محمد محيي الدين عبد الحميد.

٥٥- سنن الترمذي، شركة مكتبة ومطبعة مصطفى البابي الحلبي ـ مصر، ت: أحمد محمد شاكر، ومحمد فؤاد عبد الباقي، وإبراهيم عطوة عوض، الطبعة الثانية، ١٣٩٥ هـ - ١٩٧٥م.

٥٦- صحيح البخاري، دار طوق النجاة، ت: محمد زهير بن ناصر الناصر، الطبعة الأولى، ١٤٢٢هـ.

٥٧- صحيح مسلم، دار إحياء التراث العربي ـ بيروت، ت: محمد فؤاد عبد الباقي.

٥٨- الفتح الرباني من فتاوى الإمام الشوكاني، لمحمد بن علي الشوكاني، مكتبة الجيل الجديد ـ صنعاء ـ اليمن، حققه ورتبه: أبو مصعب محمد صبحي بن حسن حلاق.٢٠٠٠م.

٥٩- فيض الباري على صحيح البخاري، لمحمد أنور شاه الكشميري، دار الكتب العلمية- بيروت ـ لبنان، ت: محمد بدر عالم الميرتهي، الطبعة الأولى، ١٤٢٦ هـ ـ ٢٠٠٥ م.

٦٠- كتاب الأخلاق والسير، للإمام ابن حزم، دار المشرق العربي- القاهرة، ت: عادل أبو المعاطي، الطبعة الأولى، عام ١٤٠٨هـ ـ١٩٨٨م.

٦١- المستدرك على الصحيحين، لأبي عبد الله الحاكم، دار الكتب العلمية ـ بيروت، ت: مصطفى عبد القادر عطا، الطبعة الأولى، ١٤١١هـ ـ ١٩٩٠م.

٦٢- مسند أحمد بن حنبل، مؤسسة الرسالة، ت: شعيب الأرنؤوط ـ عادل مرشد، وآخرون، إشراف: د عبد الله بن عبد المحسن التركي، ط الأولى، ١٤٢١ هـ ـ ٢٠٠١ م.

٦٣- المجالسة وجواهر العلم، لأحمد بن مروان الدينوري المالكي، جمعية التربية الإسلامية (البحرين ـ أم الحصم)، دار ابن حزم (بيروت ـ لبنان)، ت: أبو عبيدة مشهور بن حسن آل سلمان، ط ١٤١٩هـ.

٦٤- مطالع الأنوار على صحاح الآثار، لابن قرقول، وزارة الأوقاف والشؤون الإسلامية ـ دولة قطر، ت: دار الفلاح للبحث العلمي وتحقيق التراث، الطبعة الأولى، ١٤٣٣ هـ ـ ٢٠١٢م.

٦٥- لسان العرب، لابن منظور، دار صادر ـ بيروت، ط الثالثة ١٤١٤ هـ.

٦٦- النهاية في غريب الحديث والأثر، لابن الأثير، المكتبة العلمية ـ بيروت، ت: طاهر أحمد الزاوى ـ محمود محمد الطناحي، ط ١٣٩٩هـ ـ ١٩٧٩م.

***

# فهرس الموضوعات

الموضوع — رقم الصفحة


خطة الكتاب ........................................ ٧

تمهيد ........................................ ١١

## السلوك والعوامل المؤثرة عليه

معنى السلوك ........................................ ١٧

أنواع السلوك ........................................ ١٩

خصائص السلوك الإنساني ........................................ ٢١

أهداف علم السلوك ........................................ ٢٦

فوائد دراسة علم السلوك ........................................ ٣٠

أولًا: الاعتبار والعظة: ........................................ ٣٠

ثانيًا: فهم تكوين الإنسان ........................................ ٣٠

ثالثًا: تقويم السلوك الإنساني ........................................ ٣١

العوامل المؤثرة على السلوك ........................................ ٣٢

أولًا: الثقافة المنحرفة ........................................ ٣٢

ثانيًا: الحرية المكذوبة ........................................ ٣٢

ثالثًا: لصوص القلوب ........................................ ٣٣

## الشخصية ٣٥

تمهيد ........................................ ٣٧

مكونات الشخصية ........................................ ٣٩

أنماط الشخصية ........................................ ٤١

أصحاب الأنماط السلوكية ........................................ ٤٥

| الموضوع | رقم الصفحة |
| --- | --- |


مؤثرات على الشخصية ........................ ٤٦

بناء الشخصية وتكاملها ........................ ٥٦

أركان بناء الشخصية ........................ ٥٦

**مخرجات السلوك** ٦١

أولا: التعامل البنَّاءمع الآخرين ........................ ٦٣

العناصر الأساسية للتعامل مع الآخرين ........................ ٦٣

ثانياً: التواصل من خلال الاتصال والإنصات ........................ ٧٢

التواصل ........................ ٧٢

أولاً: الاتصال ........................ ٧٢

ثانياً: الإنصات (الاستماع) ........................ ٧٤

فوائد الإنصات ........................ ٧٩

**العمل و السلوك الإنساني** ٨١

مفهوم العمل في السلوك الإنساني ........................ ٨٣

إرشادات للباحث عن العمل ........................ ٨٦

أولا: إرشادات عامة ........................ ٨٦

ثانيا: الاحترازات ........................ ٨٦

ثالثا:إعلانات الوظائف ........................ ٨٦

رابعا: متطلبات عملية ........................ ٨٧

السيرة الذاتية ........................ ٨٨

كيف تكتب سيرتك الذاتية: ........................ ٨٩

المقابلة الشخصية ........................ ٩٦

توجيهات ........................ ١٠٢

أخلاقيات العمل ........................ ١٠٢

| الموضوع | رقم الصفحة |
|---|---|

عادات العمل الناجح ........ ١٠٣
التعامل مع المشكلات ........ ١٠٣
تعريف المشكلة ........ ١٠٤
خمس قواعد لحل مشكلات العمل ........ ١٠٥

**الوقت والفوضى وارتباطهما بالسلوك** ١١٣
أهمية الوقت في سلوك الأفراد ........ ١١٥
طرق تطويع الوقت ........ ١١٧
الكنز الضائع!! ........ ١١٧
معوقات تتسبب في إهدار الوقت ........ ١١٩
عوامل عامة تساعد على حفظ الوقت ........ ١٢١
قيمة المحافظة على الوقت وحسن إدارته ........ ١٢٢
التعامل الأمثل مع الوقت ........ ١٢٣
ملاحق نظامية ........ ١٢٥
أولاً: أنظمة ولوائح الموظفين في قطاعات الخدمات المدنية ........ ١٢٧
ثانيًا: نظام العمل والعمال ........ ١٣٤
عقد العمل ........ ١٣٤
واجبات صاحب العمل ........ ١٣٦
واجبات العمال ........ ١٣٧
الحقوق المادية والاجتماعية ........ ١٣٨
الحقوق الاجتماعية للعامل ........ ١٤٠
مكافأة نهاية الخدمة ........ ١٤٠
الخاتمة ........ ١٤١
المراجع ........ ١٤٣
فهرس الموضوعات ........ ١٤٩